



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN IV (Bulan Oktober s.d. Bulan Desember) Tahun 2025



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

PROVINSI BALI

TAHUN 2025



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16



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 mengamanatkan 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 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang di dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat . Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan di dapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas



pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali.

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 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali dengan menyebarkan Link Google Form survei kepada seluruh penerima layanan yang berkunjung ke Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali dan melalui WhatsApp.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *google form* yang disebarkan kepada pengguna layanan. 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 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali 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 dan melalui *Google Form*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan dengan mengirimkan *link google form* kepada responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan secara online. Dengan cara ini penerima layanan akan melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 3 Bulan (Triwulan) yaitu 4 (empat) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	5



2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali, selanjutnya responden dipilih sejumlah responden dari setiap jenis pelayanan.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	130	59,9%
		Perempuan	87	40,1%
2	Pendidikan	SD ke bawah	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA	59	27,2 %
		DI – DIV	28	12,9 %
		SI	107	49,3 %
		S2	23	10,6 %
		S3	-	-
3	Pekerjaan	PNS	171	78,8 %
		PPPK	33	15,2 %
		Swasta	6	2,8 %
		Wirausaha	2	0,9 %
		Lainnya	5	2,3 %
4	Jenis Layanan	Sekretariat	53	24,4 %
		Bidang Penegakan	22	10,1 %
		Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat	96	44,2 %
		Bidang Sumber Daya Aparatur	29	13,4 %
		Bidang Perlindungan masyarakat	17	7,8 %



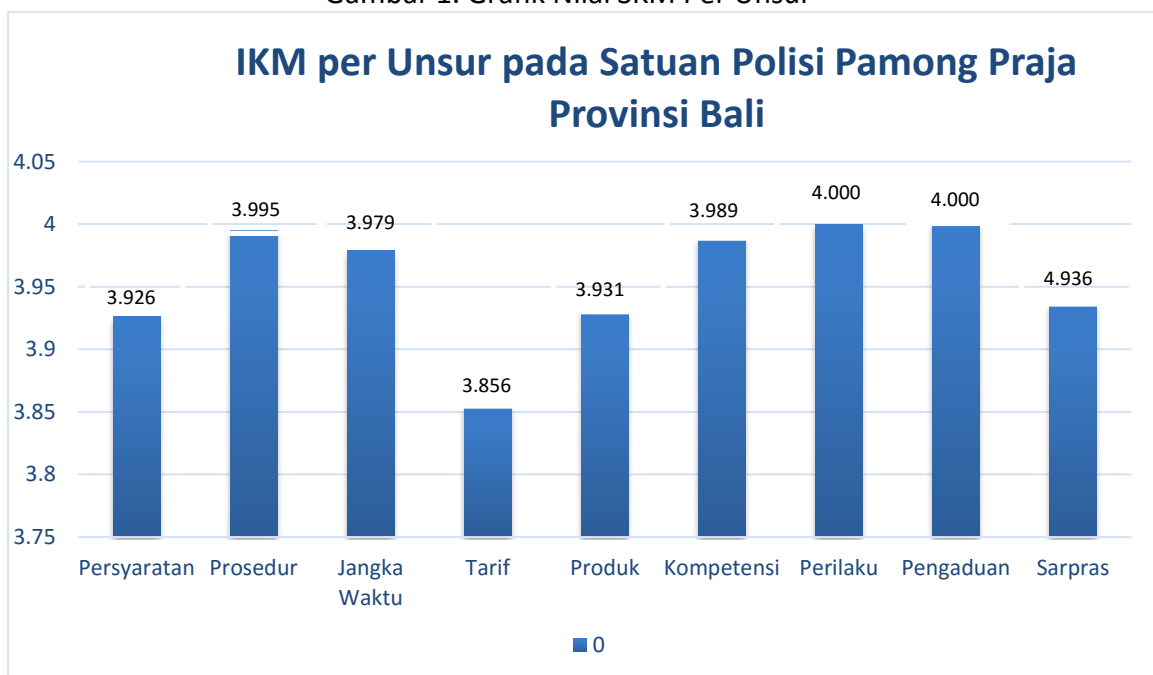
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.926	3.926	3.979	3.856	3.931	3.989	4.000	4.000	3.936
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	97,93 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku dan Pengaduan mendapat nilai tertinggi yaitu 4.000, disusul dengan Prosedur mendapat nilai 3.995, Kompetensi mendapat nilai 3.989, Jangka Waktu mendapat nilai 3.979, Sarpras mendapat nilai 3.936, Produk mendapat nilai 3.931, Persyaratan mendapat nilai 3.926 dan Tarif mendapat nilai 3.856.
2. Dari 9 Unsur Pelayanan yang terendah akan ditindaklanjuti sebanyak 3 (tiga) unsur sebagai prioritas perbaikan.
3. Sedangkan unsur layanan lainnya dengan nilai yang cukup tinggi yaitu Perilaku, Pengaduan, Prosedur, Kompetensi, Jangka Waktu dan Sarpras akan dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi nilainya.

Berdasarkan hasil nilai yang diperoleh, dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindaklanjut yaitu sebagai berikut :

- Tidak mengenakan tarif bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan baik online maupun online.
- Persyaratan yang diberikan kepada masyarakat yang lebih mudah dan tidak berbelit-belit agar masyarakat merasa nyaman dan terbantu akan informasi yang dibutuhkan.
- Memberikan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dan lebih baik kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil



analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindaklanjut perbaikan. Rencana tindaklanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

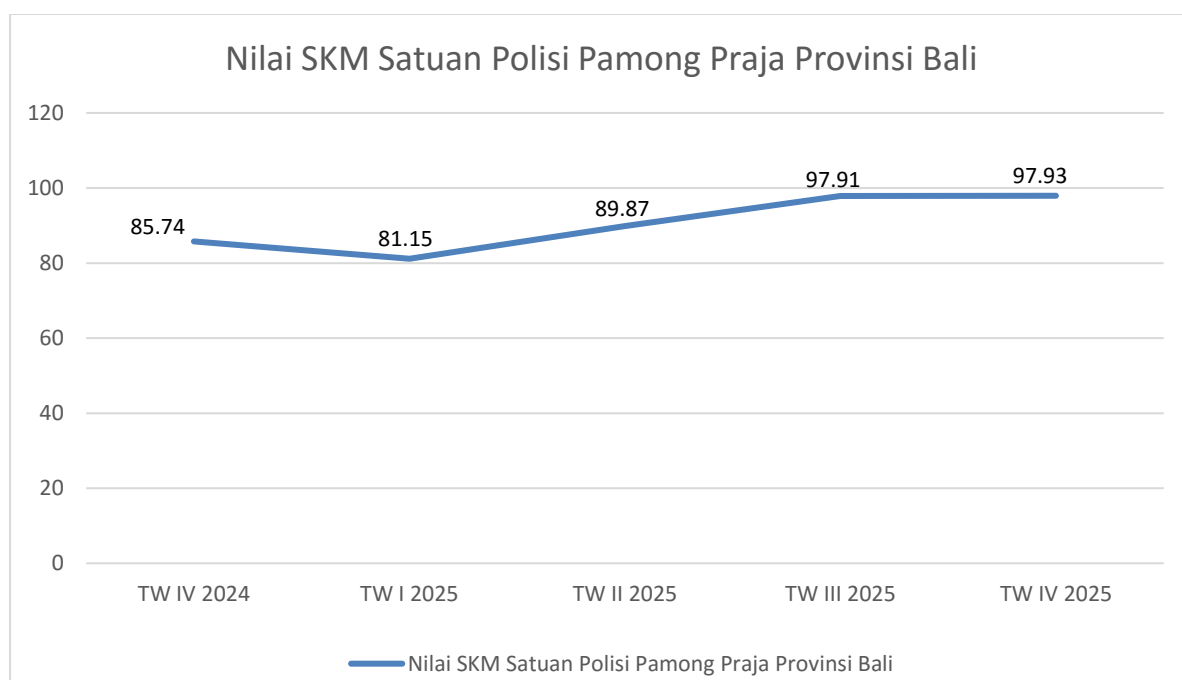
Pembahasan rencana tindaklanjut hasil SKM yaitu penentuan perbaikan direncanakan tindaklanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), Rencana tindaklanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Bulan Januari)				Penanggung Jawab
			Minggu ke-				
			I	II	III	IV	
1	Produk	Melakukan peningkatan kualitas layanan			√		Kepala Satuan
2	Persyaratan	Menyederhanakan Kembali persyaratan dalam penerimaan pelayanan			√		Kepala Satuan
3	Tarif	Menyebarkan luaskan informasi tarif gratis layanan Satpol PP melalui media sosial			√		Kepala Satuan



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 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa di Triwulan I Tahun 2025 mengalami penurunan dan pada Triwulan selanjutnya mengalami trend kenaikan. Melihat kecenderungan (tren) layanan publik tetap pada kategori baik dan berjalan konsistensi dari tahun 2023 hingga Triwulan IV Tahun 2025 pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali.



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV mulai Oktober hingga Desember Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 97,93. Nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali terdapat penurunan trend pada Triwulan I Tahun 2025 akan tetapi nilai skm tetap kategori Baik dan meningkat hingga Triwulan IV Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur : Produk, Persyaratan dan Tarif.
- Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku 4.000, Pengaduan 4.000, Prosedur 3.995, Kompetensi 3.989, Jangka Waktu 3.979 dan Sarpras 3.936.

Bali, 10 Desember 2025

	<u>Ditandatangani secara elektronik oleh :</u>
	KEPALA SATUAN
	I Dewa Nyoman Rai Dharmadi, SH., M.Si
	Pembina Utama Madya (I/Id) NIP. 19721216 199803 1 006



LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a digital questionnaire interface. At the top, there are tabs for 'Pertanyaan', 'Jawaban', and 'Setelan', with 'Jawaban' being the active tab and showing a count of 217. The main title of the questionnaire is 'Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali Tahun 2025 (Triwulan IV)'. Below the title is a section for 'Deskripsi formulir'. The first question is 'Jenis Kelamin *', with two radio button options: 'Laki - Laki' and 'Perempuan'. Below this is a section for 'Usia *'. On the right side of the form, there is a vertical toolbar with icons for zooming in (+), zooming out (-), text color (Tt), background color, and a list icon. At the bottom right, there is a watermark that says 'Activate Window Go to Settings to activate'.



2. Hasil Olah Data SKM

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat

Satuan Polisi Pamong Praja

Provinsi Bali

Jenis Layanan : Ketertiban dan ketenteraman masyarakat

Jumlah Responden : 217 Orang

179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	3	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	3	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	738	751	748	725	739	750	752	752	740
NRR / Unsur	3.926	3.995	3.979	3.856	3.931	3.989	4.000	4.000	3.936
NRR tertba/ unsur	0.432	0.439	0.438	0.424	0.432	0.439	0.440	0.440	0.433
IKM Unit pelayanan									97.93

Keterangan :	
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN :		97.93
-----------------------------	--	--------------

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

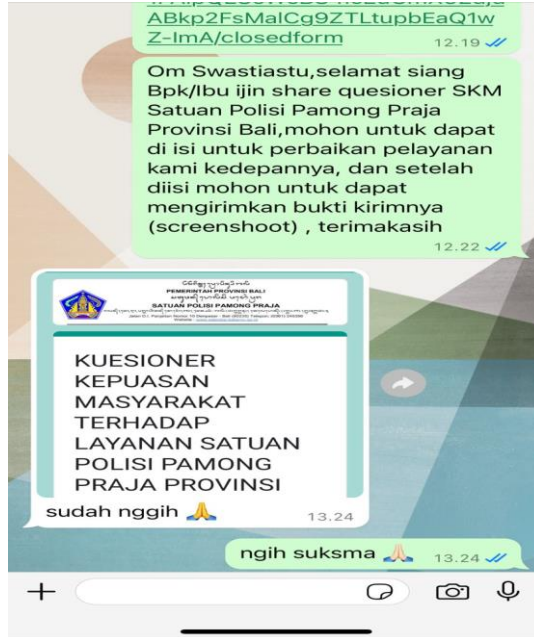
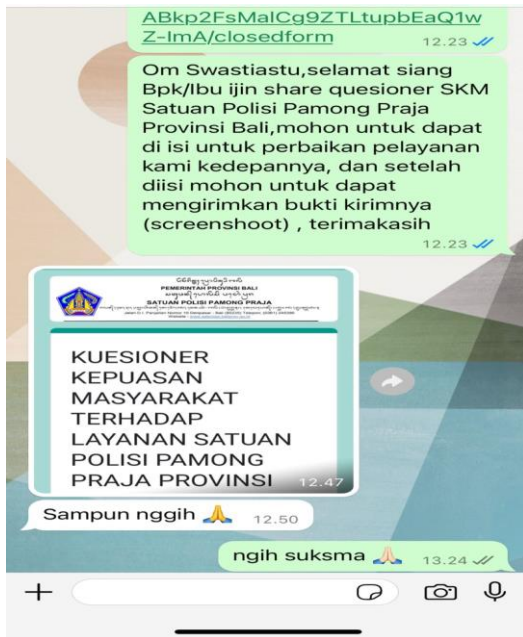
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan Sesuai Dengan Ketentuan	3.926
U2	Prosedur Pelayanan Pada Satuan Polisi	3.995
U3	Waktu Penyelesaian Layanan Cepat	3.979
U4	Pelayanan Tanpa dipungut Biaya	3.856
U5	Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai	3.931
U6	Petugas Mampu Memberikan Pelayanan	3.989
U7	Petugas Bertindak Sopan dan Ramah Dalam	4.000
U8	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	4.000
U9	Sarana Dan Prasarana Pelayanan Memadai	3.936



Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA SATUAN
I Dewa Nyoman Rai Dharmadi
 NIP. 19721216 198603 1 006



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Laporan Hasil Tindaklanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

**Periode Triwulan III
(Bulan Juli s.d September Tahun 2025)**



Satuan Polisi Pamong Praja

Provinsi Bali

2025



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikut sertaan 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 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali 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 TINDAKLANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali periode Triwulan III (Bulan Juli s.d. September) Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III (Bulan Juli s.d. September) Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,605	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,787	B
3	Waktu Penyelesaian	4,148	A
4	Biaya/Tarif	3,262	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4,230	A
6	Kompetensi Pelaksana	4,279	A
7	Perilaku Pelaksana	3,934	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,246	A
9	Sarana dan Prasarana	4,115	A

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 4 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 (Bulan Oktober) Minggu ke-)				Penanggung Jawab
			1	2	3	4	
1	Unsur Perilaku	1.1 Melakukan evaluasi dalam pelayanan			V		Kepala Satuan
2	Unsur Prosedur	2.1 Memberikan produk yang lebih mudah dipahami masyarakat dalam melakukan pengaduan			V		Kepala Satuan
3	Unsur Persyaratan	3.1 Melakukan evaluasi terhadap persyaratan yang diberikan pada masyarakat agar lebih mudah dalam melakukan pengaduan			V		Kepala Satuan
4	Unsur Tarif	4.1 Tidak memberikan tarif bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan baik online maupun offline			V		Kepala Satuan



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	1.1 Melakukan evaluasi dan agar dapat memberikan pelayanan dengan lebih optimal	Sudah	Telah dilakukan rapat terkait evaluasi dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal		-



2	2.1 Melakukan evaluasi dalam pelayanan	Sudah	Telah dilakukan rapat pembinaan agar pelayanan yang akan diberikan lebih optimal dan mudah dipahami		-
---	--	-------	---	---	---



3	3.1 Melakukan perbaikan terhadap sarpras yang belum tersedia masih kurang untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Sudah	Telah dilakukan rapat untuk pembahasan sarpras yang perlu dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan		-
---	---	-------	--	---	---



4	4.1 Melakukan evaluasi terhadap persyaratan yang diberikan pada masyarakat agar lebih mudah dalam melakukan pengaduan	Sudah	Telah dilakukan rapat evaluasi- evaluasi pelayanan		
---	---	-------	--	---	--



BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan pemeliharaan rutin untuk dapat mengoptimalkan kinerja	Telah dilakukan rapat untuk melakukan pemeliharaan secara rutin untuk dapat mengoptimalkan pelayanan	Minggu ke-2 Bulan Agustus	Kepala Satuan	Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Bali
2	Melakukan evaluasi prosedur pelayanan agar mudah di pahami	Telah dilakukan rapat evaluasi terkait prosedur pelayanan yang telah diberikan	Minggu ke-3 Bulan September	Kepala Satuan	Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Bali



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tts.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



3	Melakukan perbaikan terhadap jadwal yang di buat pasti dan tidak berubah- ubah	Telah dilakukan rapat untuk pembahasan jadwal jadwal pelayanan	Minggu ke- 2 Bulan September	Kepala Satuan	Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Bali
4	Melakukan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan dengan optimal	Telah dilakukan rapat pembahasan pelayanan yang telah diberikan dan kedepannya dapat di evaluasi	Minggu ke- 3 Bulan September	Kepala Satuan	Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Bali

Bali, 10 Desember 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :

KEPALA SATUAN

I Dewa Nyoman Rai Dharmadi, SH., M.Si

Pembina Utama Madya (IV/d)

NIP. 19721216 199803 1 006



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.

