



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
TRIWULAN II (APRIL-JUNI)  
TAHUN 2024**



**PEMERINTAH PROVINSI BALI  
BIRO HUKUM SETDA PROVINSI BALI**



**Balai  
Sertifikasi  
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	15



# 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 Biro Hukum Setda 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 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 tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) :

- ✓ 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

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 Hukum 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 Hukum Setda Provinsi Bali menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mengidentifikasi harapan pengguna layanan akan pelayanan publik pada Biro Hukum 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 Hukum Setda Provinsi Bali serta mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

2. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali.
3. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

Disamping memiliki maksud dan tujuan adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini memiliki suatu Sasaran yang akan dicapainya, antara lain:

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Biro Hukum 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.



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *google form* yang disebarakan 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 Biro Hukum Setda Provinsi Bali yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan Biro Hukum

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi Pada Biro Hukum.

2. Prosedur pelayanan pada Biro Hukum

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan Pada Biro Hukum.

3. Waktu penyelesaian layanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Petugas yang memberikan layanan kompeten dalam bidangnya dan memberikan layanan dengan baik

Petugas yang memberikan layanan kompeten dalam bidangnya dan memberikan layanan dengan baik adalah dimana para petugas pelayanan memberikan apa yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.



5. Jadwal Pelayanan pasti dan tidak berubah ubah

Jadwal Pelayanan pasti dan tidak berubah ubah adalah waktu pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Merupakan bentuk dari spesifikasi pelayanan yang sesuai dengan ketentuan.

6. Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan

Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.

7. Penanganan aduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

8. Sarana dan prasarana pelayanan memadai

Sarana dan prasarana pelayanan memadai adalah sarana dan prasarana pelayanan yang terdapat merupakan alat yang menunjang untuk memadai pelayanan.

9. Pembaharuan/update produk hukum sesuai dengan perkembangan perubahan

Pembaharuan/update produk hukum sesuai dengan perkembangan perubahan adalah pembaharuan yang dilakukan pada produk hukum sesuai dengan perkembangan perubahan agar dapat memberikan pelayanan yang terkini.

## 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 himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## 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	April	5
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2024	52
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Biro Hukum Setda 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 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	43	47%
		Perempuan	49	53%
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	8	9%
		DI	0	0%
		DII	0	0%
		DIII	2	2%
		DIV	2	2%
		SI	59	64%
		S2	21	23%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	Perangkat Daerah Provinsi	68	74%
		Instansi Vertikal	3	3%
		Perangkat Daerah Kabupaten/Kota	12	13%
		Masyarakat Umum	8	9%
		Universitas dan Sekolah (lain-lain)	1	1%
4	Jenis Layanan	Fasilitasi Rancangan Peraturan Kabupaten Kota	28	30%
		Bagian Bantuan Hukum dan HAM	18	19%
		Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Penetapan	17	18%
		Pendokumentasian Produk Hukum	5	5%
		Produk Hukum Pengaturan	24	26%

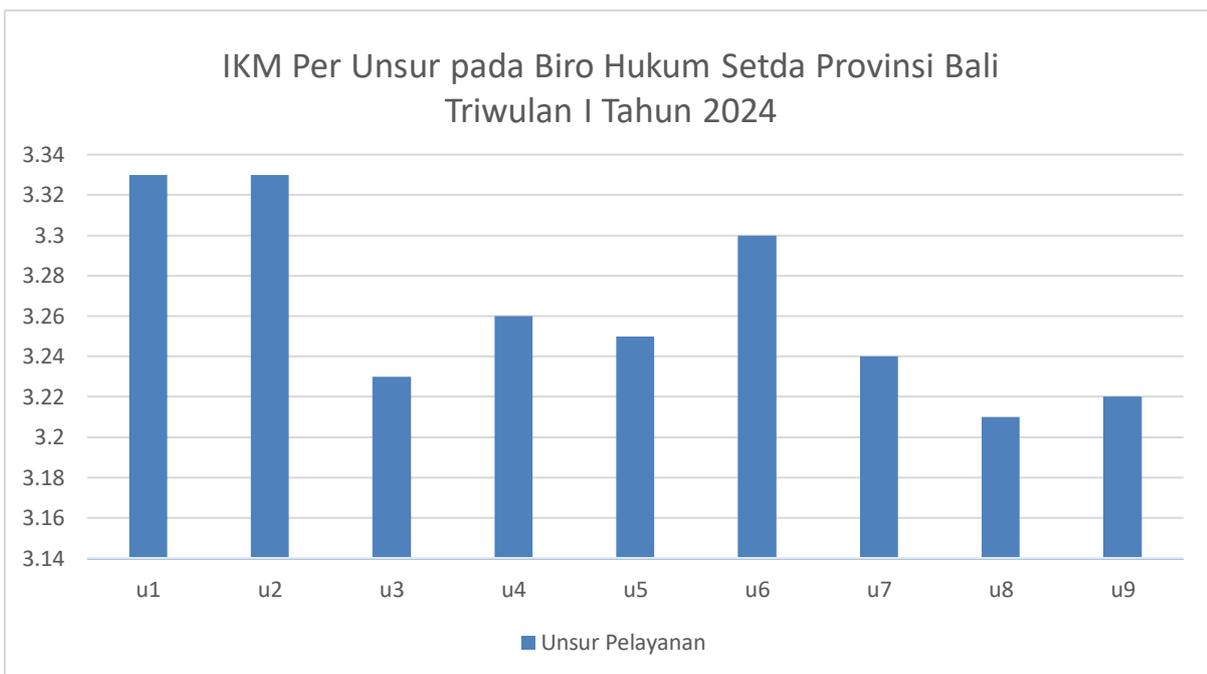


### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,33	3,33	3,23	3,26	3,25	3,30	3,24	3,21	3,22
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>80,75 (B atau Baik)</b>								



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan memadai mendapatkan nilai terendah yaitu 3,21. Selanjutnya Pembaharuan/update produk hukum sesuai dengan perkembangan perubahan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,22, dan waktu penyelesaian layanan cepat mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,23.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,30 dan Petugas yang memberikan layanan kompeten dalam bidangnya dan memberikan layanan dengan baik mendapatkan nilai 3,26 serta Jadwal Pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,25.

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

- Sarana dan Prasarana pelayanan memadai perlu untuk dikaji lebih lanjut terkait dengan hal tersebut harus ada tindak lanjut untuk kedepannya
- Pembaharuan/update produk hukum sesuai dengan perkembangan perubahan perlu dikaji lebih lanjut agar dilakukan pembaharuan data yang lebih cepat dan tepat
- Waktu penyelesaian layanan cepat pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali harus dikaji lebih lanjut lagi agar waktu pelayanan selesai dengan tepat waktu

### 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.



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



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

No.	Unsur	Prioritas Program / Kegiatan	Waktu ( Bulan Januari)				Penanggung Jawab
			Minggu ke-				
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana Pelayanan Memadai	Melakukan evaluasi terhadap jangka waktu penyelesaian proses pelayanan				√	Kepala Biro Hukum
2	Pembaharuan/ update produk hukum sesuai dengan perkembangan perubahan	Melakukan pengkajian ulang terhadap pembaharuan/update produk hukum yang ada di Biro Hukum				√	Kepala Biro Hukum
3	Waktu penyelesaian layanan cepat	Melakukan evaluasi ulang terkait waktu penyelesaian layanan pada biro hukum agar selesai dengan cepat dan tepat				√	Kepala Biro Hukum



### 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 Biro Hukum Setda Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi tidak stabil dalam peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2023 hingga Triwulan II Tahun 2024 pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali yang mana pada grafik diatas triwulan II Tahun 2024 ini mengalami kenaikan dari Triwulan I Tahun 2024.



## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I mulai Januari sampai dengan Maret, dapat disimpulkan bahwa:

- ✓ Pelaksanaan Pelayanan Publik di Biro Hukum Setda Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Belum konsisten atau bisa dikatakan tidak stabil dengan nilai SKM yang naik turun dari Triwulan I Tahun 2023 hingga triwulan II 2024, pada triwulan II di Tahun 2024 ini mengalami kenaikan skala grafik tetapi dalam responden yang merespon berkurang, yang mana kemungkinan besar responden kurang dalam menyikapi kuesioner yang telah dikirimkan.
- ✓ Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana Pelayanan Memadai, Pembaharuan/update produk hukum sesuai dengan perkembangan perubahan dan Waktu penyelesaian layanan cepat, yang mana akan dilakukan pengkajian dan evaluasi ulang terkait dengan unsur terendah tersebut.
- ✓ Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,30 dan Petugas yang memberikan layanan kompeten dalam bidangnya dan memberikan layanan dengan baik mendapatkan nilai 3,26 serta Jadwal Pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,25.

Ditandatangani secara elektronik oleh :  
a.n. SEKRETARIS DAERAH  
ASISTEN PEMERINTAHAN DAN KESRA  
u.b.  
KEPALA BIRO HUKUM  
**Ida Bagus Gede Sudarsana, S.H.**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19691010 199703 1 012



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

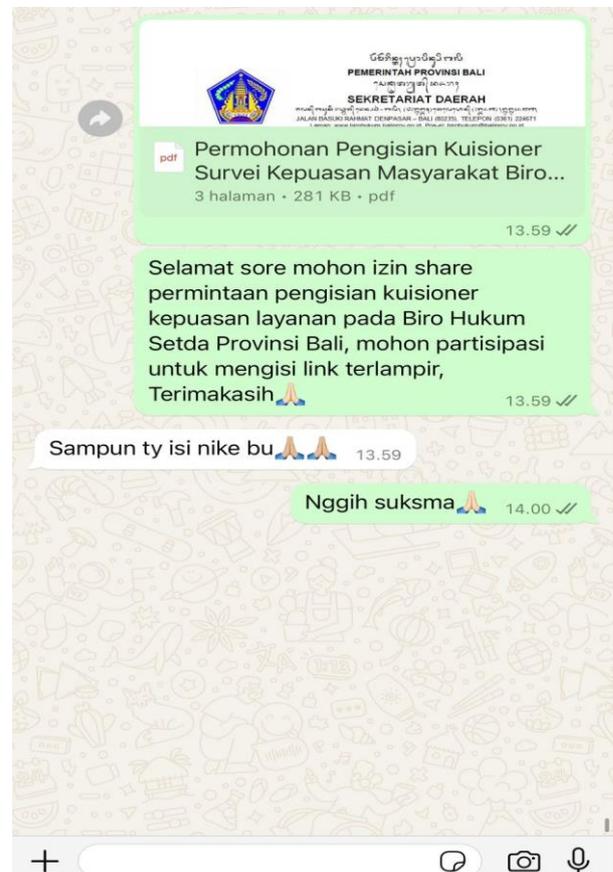
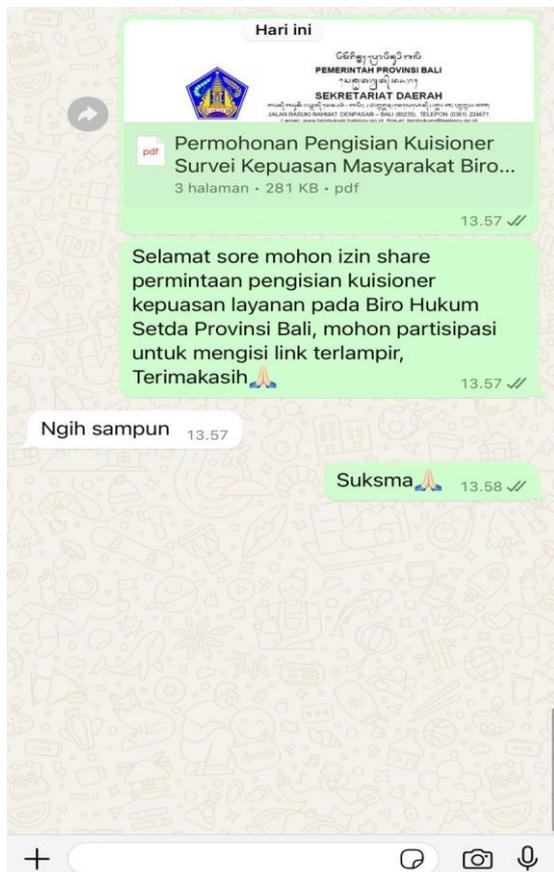




## 2. Hasil Olah Data

INDEKS SKM ( SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT) PADA BIRO HUKUM SETDA PROVINSI BALI TAHUN 2024 TRIWULAN II										
No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju A (1)	Tidak Setuju B (2)	Setuju C (3)	Sangat Setuju D (4)	SKM	SKM x 25	MUTU PELAYAN	KINERJA UNIT	
1	Persyaratan pelayanan Biro Hukum sesuai dengan ketentuan?	0	0	62	30	3.33	83.25	B	BAIK	
2	Prosedur pelayanan pada Biro Hukum mudah diikuti?	0	0	62	30	3.33	83.25	B	BAIK	
3	Waktu penyelesaian layanan cepat?	0	2	67	23	3.23	80.75	B	BAIK	
4	Petugas yang memberikan layanan kompeten dalam bidangnya dan memberikan layanan dengan baik?	0	0	68	24	3.26	81.50	B	BAIK	
5	Jadwal Pelayanan pasti dan tidak berubah ubah?	0	0	69	23	3.25	81.25	B	BAIK	
6	Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan?	0	0	64	28	3.30	82.50	B	BAIK	
7	Penanganan aduan, saran dan masukan cepat?	0	0	70	22	3.24	81.00	B	BAIK	
8	Sarana dan prasana pelayanan memadai?	0	1	71	20	3.21	80.25	B	BAIK	
9	Pembaharuan/update produk hukum sesuai dengan perkembangan perubahan?	0	1	70	21	3.22	80.50	B	BAIK	
Bobot terimbang = 1/ jumlah unsur pertanyaan (9) 0,11										
SKM= total nilai persepsi dari unsur/total unsur yang terisi x bobot terimbang										
SKM unit pelayanan x 25										
Jumlah Responden Total		92	Responden							
NILAI INDEKS (Biro Hukum)		3.26								
SKM UNIT PELAYANAN (Bh)		81.50								
MUTU PELAYANAN		B	BAIK							

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



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Triwulan I  
(Januari-Maret 2024)**



**Biro Hukum Sekretariat Daerah  
Provinsi Bali  
2024**



# 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 Biro Hukum Setda 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 TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Biro Hukum Setda Provinsi Bali periode Triwulan I (Bulan Januari s.d. Maret) Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I (Januari s.d. Maret) Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,25	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,25	B
3	Waktu Penyelesaian	80,75	B
4	Kompetensi Pelaksana	81,50	B
5	Jadwal Pelayanan	81,25	B
6	Perilaku Pelaksana	82,50	B
7	Penanganan aduan, Saran, dan Masukan	81,00	B
8	Sarana dan Prasarana	80,25	B
9	Pembaharuan/Update	80,50	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 (Bulan September) (Minggu ke-)				Penanggung Jawab
			1	2	3	4	
1	Prosedur pelayanan pada Biro Hukum	Melakukan kajian terhadap prosedur pelayanan yang terdapat pada Biro Hukum agar menjadi lebih baik			√		Kepala Biro Hukum
2	Persyaratan Pelayanan Biro Hukum	Melakukan pengkajian ulang terhadap persyaratan pelayanan yang ada di Biro Hukum			√		Kepala Biro Hukum
3	Jadwal Pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait jadwal pelayanan agar tetap pasti			√		Kepala Biro Hukum
4	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melakukan pengkajian tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya			√		Kepala Biro Hukum
5	Sarana dan Prasarana Pelayanan Memadai	Melakukan evaluasi terhadap jangka waktu penyelesaian proses pelayanan			√		Kepala Biro Hukum



## REALISASI 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	Melakukan evaluasi terkait Prosedur pelayanan pada Biro Hukum	Sudah	Telah dilakukan rapat untuk membahas Standar pelayanan untuk mendasari Kinerja pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali		-
2	Melakukan Pengkajian evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan Biro Hukum	Sudah	Telah dilakukan rapat untuk membahas persyaratan apa saja yang seharusnya dituliskan untuk pelayanan pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali		



3	Menyesuaikan kembali jadwal pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur dan produk spesifikasi jenis pelayanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali	Sudah	Telah dilakukan rapat untuk menyesuaikan kembali jadwal pelayanan yang pasti dan tentunya tidak berubah-ubah pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali		
4	Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan respon terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan di Biro Hukum Setda Provinsi Bali	Sudah	Telah dilakukan rapat untuk memonitoring dan mengevaluasi terkait dengan kecepatan waktu dalam memberikan respon terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan di Biro Hukum Setda Provinsi Bali		



5	Melakukan Pengkajian ulang terkait Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Biro Hukum agar lebih Memadai	Sudah	Telah dilakukan rapat untuk menyesuaikan kembali sarana dan prasarana yang ada di Biro Hukum Setda Provinsi Bali		
---	--	-------	--	---	--



## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Biro Hukum Setda Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase 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 evaluasi terkait Prosedur pelayanan pada Biro Hukum	Telah dilakukan rapat untuk membahas Standar pelayanan untuk mendasari Kinerja pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali	Minggu ke-3 bulan Maret	Kepala Biro Hukum	Perangkat daerah di Lingkungan Pemprov Bali
2	Melakukan Pengkajian evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan Biro Hukum	Telah dilakukan rapat untuk membahas persyaratan apa saja yang seharusnya dituliskan untuk pelayanan pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali	Minggu ke-3 bulan Maret	Kepala Biro Hukum	Perangkat daerah di Lingkungan Pemprov Bali
3	Menyesuaikan kembali jadwal pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur dan produk spesifikasi jenis pelayanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali	Telah dilakukan rapat untuk menyesuaikan kembali jadwal pelayanan yang pasti dan tentunya tidak berubah-ubah pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali	Minggu ke-3 bulan Maret	Kepala Biro Hukum	Perangkat daerah di Lingkungan Pemprov Bali

