

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Triwulan I Bulan Januari s/d Maret



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

PROVINSI BALI

TAHUN 2024



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

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



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... ii

BAB I

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksana SKM..... 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden 5

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 6

3.1 Jumlah Responden SKM 6

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM 8

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8

4.2 Rencana Tindak Lanjut 9

4.3 Tren Nilai SKM 10

BAB V

KESIMPULAN 11

LAMPIRAN..... 12

1.Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya..... 23



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 Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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 Publik 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 melalui penyebaran link kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link kuesioner *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 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 Petugas Pelaksana** : Kompetensi Petugas 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan melalui link yang sudah di sebar ke seluruh OPD Pemrov Bali dan Masyarakat Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya sudah kita kompulir melalui data responden pada googleform. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 4 Triwulan dengan periode 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Februari 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret-April 2024	15



2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan 45 dari seluruh jenis pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.283 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 101 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	80	79,2%
		PEREMPUAN	21	20,8%
2	PENDIDIKAN	SD	5	5%
		SLTP	6	5,9%
		SLTA	51	50,5%
		DIII	0	0
		SI	37	36,6%
		S2	2	2%
3	PEKERJAAN	PNS	23	22,8%
		TNI	7	6,9%
		SWASTA	40	39,6%
		WIRAUSAHA	18	17,8%
		LAINNYA	13	12,9%
4	JENIS LAYANAN	SEKRETARIAT	51	50,5%
		BIDANG PENEGAKAN HUKUM	30	29,7%
		BIDANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTERAMAN MASYARAKAT	13	12,9%
		BIDANG SUMBER DAYA APARATUR	2	2%
		BIDANG PERLINDUNGAN MASYARAKAT	5	5%



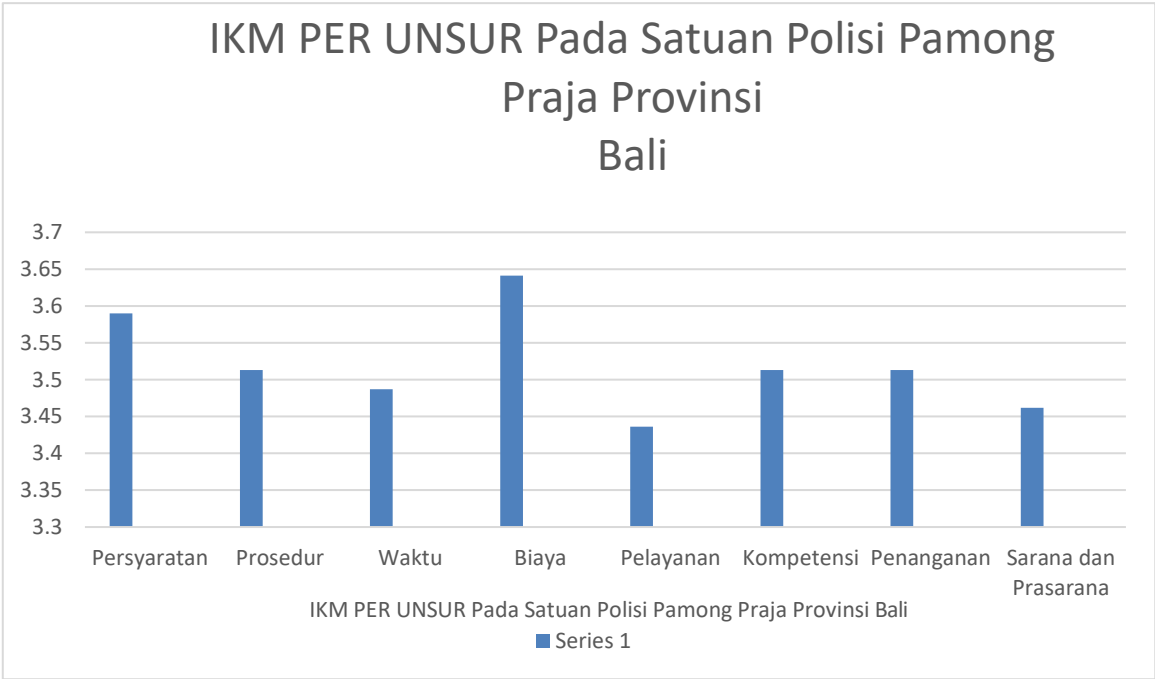
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,590	3,513	3,487	3,641	3,436	3,513	3,564	3,513	3,462
Kategori	A	A	B	A	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,02 (A atau 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. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,436. Selanjutnya sarana dan Prasarana Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,462 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,487.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,641 dari unsur layanan, dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,513.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “pelayanan sudah bagus tetapi alangkah baiknya ditingkatkan lagi”.
- “Agar terus didukung penertiban pemanfaatan ruang laut sesuai amanat Perda RTRW Provinsi Bali”.
- “Sat Pol PP dalam melaksanakan tugas/ tindakan tetap mengedepankan cara humanis”.
- “Tetap menerapkan aturan yang berlaku, dan melaksanakan tugas sesuai sprint”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Peningkatan pelayanan yang di berikan dan yang diterima agar kedepannya dapat sesuai dengan ketentuan- ketentuan.
- Melakukan monitoring penyusunan rencana survei setiap bulannya guna dalam mengatasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
- Mengambil langkah- langkah terpenting untuk dapat mengatasi waktu penyelesaian dengan singkat.



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.

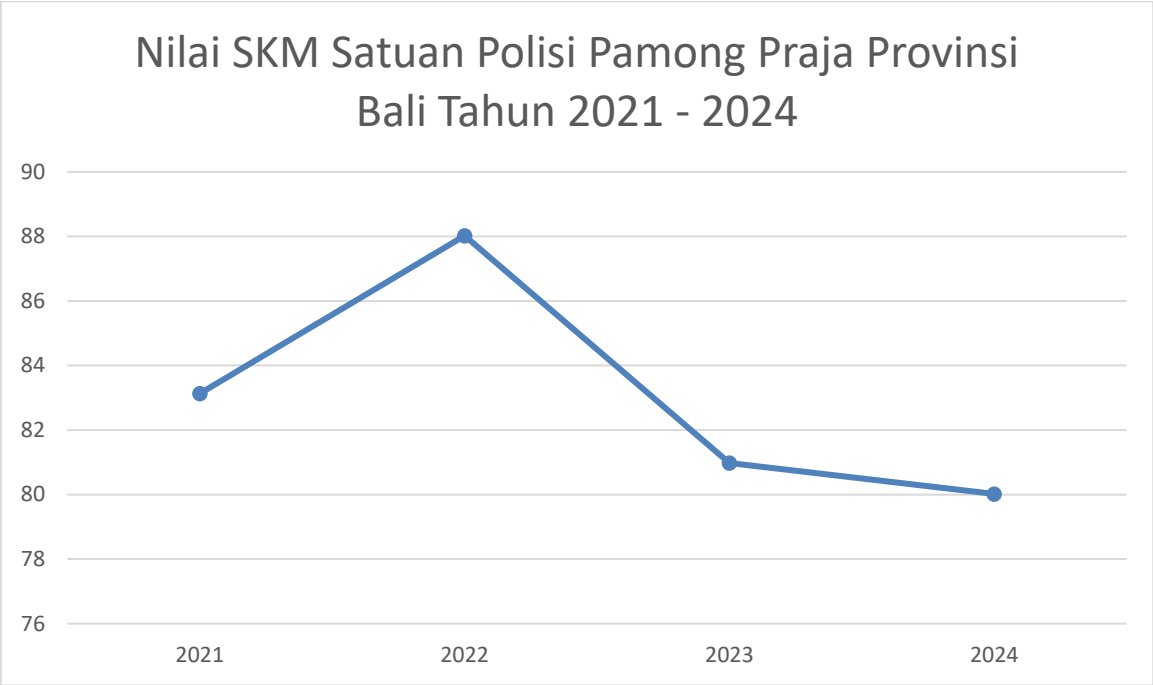
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 22 April 2024 sebagaimana terlampir. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Bulan April)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan Pelayanan yang diberikan dan diterima agar sesuai dengan ketentuan		√			Kepala Satuan
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Melakukan monitoring penyusunan rencana survei setiap bulannya		√			Kepala Satuan
3	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian Layanan Cepat		√			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 terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,02. Demikian, nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Bulan Januari s/d Maret Tahun 2024
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jadwal pelayanan nilai 3,436, sarana dan prasarana pelayanan nilai 3,462, serta Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,487.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,641 dari unsur layanan, dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,513.

Bali, 24 April 2024

	Ditandatangani secara elektronik oleh :
	KEPALA SATUAN
	I Dewa Nyoman Rai Dharmadi, SH., M.Si
	Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19721216 199803 1 006



LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI BALI

Tanggal :
/ /

Waktu :
☐ 08.00 – 12.00*☐ 13.00 – 17.00*

Jenis Layanan yang diterima :

Profil Responden

Jenis Kelamin :
☐ L☐ P

Usia :
 Tahun

Pendidikan :
☐ SD☐ SMP☐ SMA☐ S1☐ S2☐ S3

Pekerjaan :
☐ PNS☐ TNI☐ Polri☐ Swasta☐ Wirausaha
☐ Lainnya :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana Pendapat Saudara
Apakah Persyaratan Pelayanan
Sesuai Dengan Ketentuan
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

2. Bagaimana Pendapat Saudara
tentang Prosedur Pelayanan Pada
Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi
Bali Mudah diikuti
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

3. Bagaimana Pendapat Saudara
tentang Waktu Penyelesaian
Layanan Cepat
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

4. Bagaimana Pendapat Saudara
tentang Jadwal Pelayanan Pasti dan
Tidak Berubah-ubah
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

5. Bagaimana Pendapat Saudara
tentang Pelayanan Tanpa dipungut
Biaya
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

6. Bagaimana Pendapat Saudara
mengenai Petugas Mampu
Memberikan Pelayanan Dengan Baik
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

7. Bagaimana Pendapat Saudara
tentang Petugas Bertindak Sopan dan
Ramah Dalam Melaksanakan Tugas
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

8. Bagaimana Pendapat Saudara
tentang Penanganan Aduan, Saran
dan Masukan Cepat
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

9. Bagaimana Pendapat Saudara
tentang Sarana Dan Prasarana
Pelayanan Memadai
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

10. Kritik dan Saran



2. Hasil Olah Data SKM

Lampiran 1
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3
9	3	4	3	3	3	4	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	3	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	3	4	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	3	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	3	3	4	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	3	4	4	4	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	3	4	3	3	3	4	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	4	3	4	4	4	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	3	3	4	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	4	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	3	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	3	4	3	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	3	3	3	3	3	3
80	3	4	3	3	3	4	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	3	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	3	3	4	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	4	3	4	3	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	3	4	4	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	4	3	4	3	4	4	4	4
97	4	4	4	3	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur	373	394	384	368	374	393	385	385	368
NRR / Unsur	3.590	3.513	3.487	3.641	3.436	3.513	3.564	3.513	3.462
NRR tertbg/ unsur	0.398	0.390	0.387	0.404	0.381	0.390	0.396	0.390	0.384 ^{*)}
IKM Unit pelayanan	88.02								

Keterangan :
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,071 111

per unsur
IKM UNIT PELAYANAN : 88.02

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	3.590
U2	Prosedur Pelayanan Pada Satuan Polisi Pamong Praja	3.513
U3	Waktu Penyelesaian Layanan Cepat	3.487
U4	Pelayanan Tanpa dipungut Biaya	3.641
U5	Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan	3.436
U6	Petugas mampu Memberikan Pelayanan Dengan Baik	3.513
U7	Petugas Bertindak Sopan dan Ramah Dalam Melaksanakan	3.564
U8	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat	3.513
U9	Sarana Dan Prasarana Pelayanan Memadai	3.462

KEPALA SATUAN,



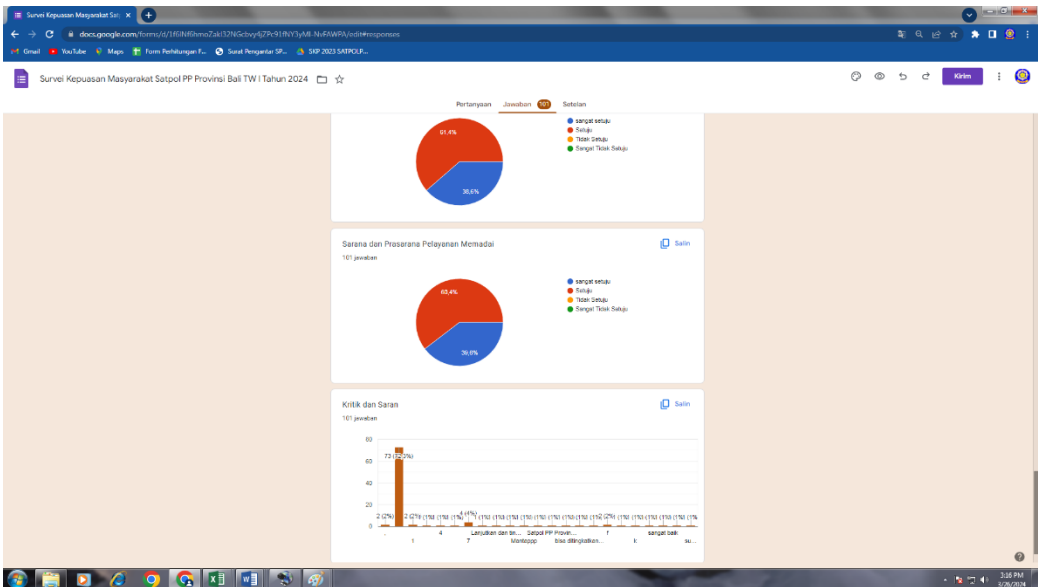
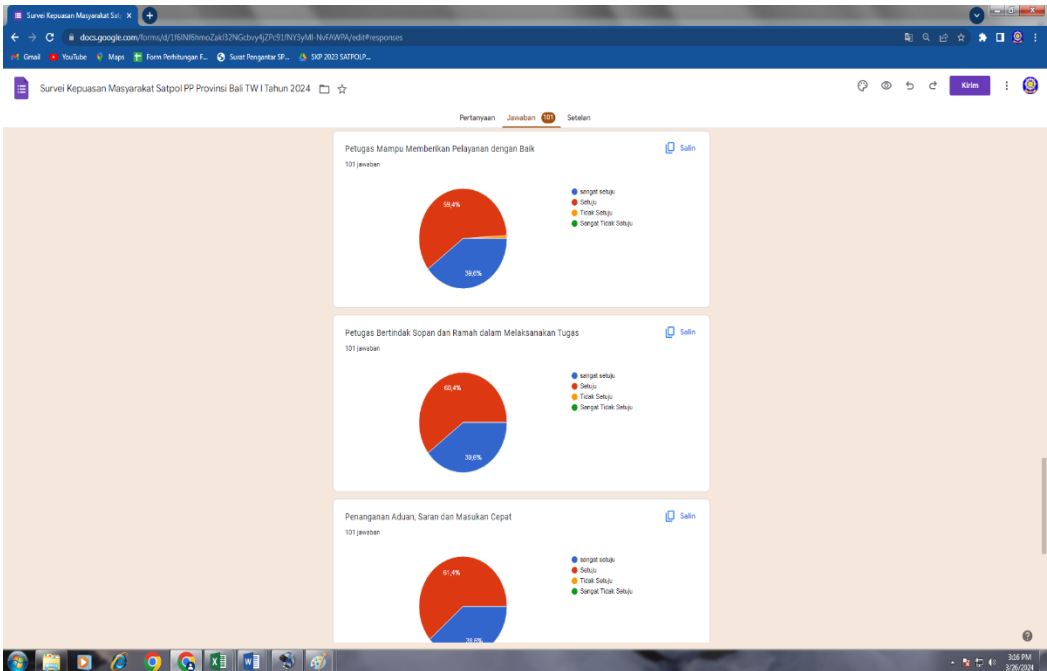
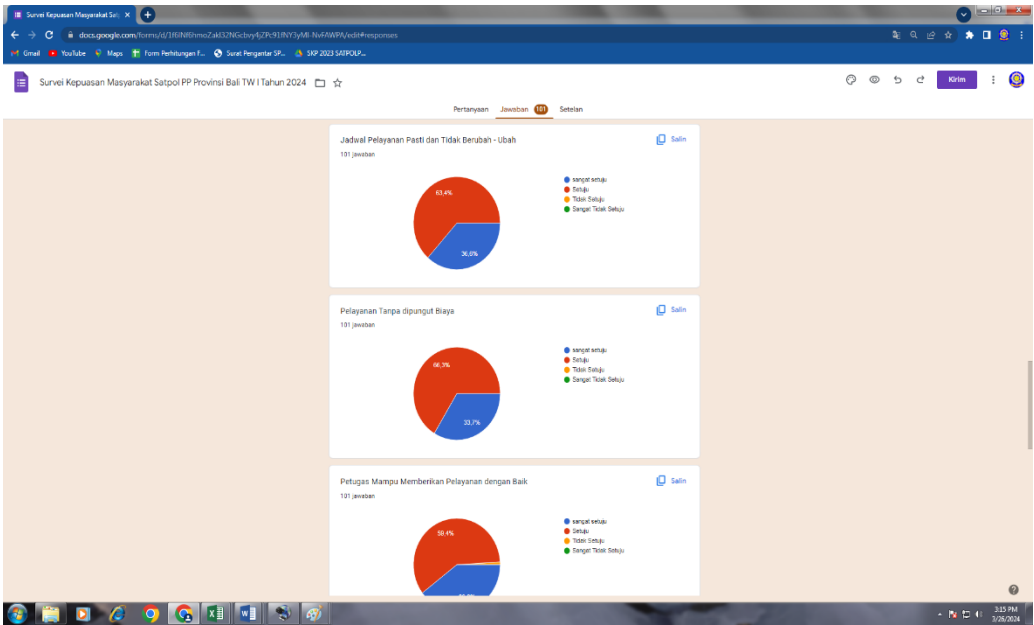
I Dewa Nyoman Rai Dharmadi
NIP. 19721216 199803 1 006



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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





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



Survei Kepuasan Masyarakat Satpol PP Provinsi Bali Tahun 2024 (Jawaban)

1	Timestamp	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	BIDANG/ BAGIAN YANG	Prosedur Pelayanan	Pad Waktu	Penyelesaian Laju	Jadwal Pelayanan	Pastri	Pelayanan Tanpa	dianggap	Petugas Mampu	Memberi	Petugas Bertindak	Sopar	Penanganan	Aduan	Sar	Sarana	dan	Prasa
2	26/03/2024 10:18:52	Laki - Laki	S1	SWASTA	SEKRETARIAT	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3	26/03/2024 10:19:34	Perempuan	S1	SWASTA	BIDANG PENEKAKAN	Tidak Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
4	26/03/2024 10:25:01	Laki - Laki	SMP	TNI	BIDANG PENEKAKAN	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju
5	26/03/2024 10:26:54	Perempuan	SD	PNS	SEKRETARIAT	sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
6	26/03/2024 10:41:52	Laki - Laki	SD	TNI	SEKRETARIAT	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
7	26/03/2024 10:42:21	Laki - Laki	S1	PNS	SEKRETARIAT	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
8	26/03/2024 10:42:48	Perempuan	SMP	TNI	SEKRETARIAT	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
9	26/03/2024 10:43:21	Perempuan	SMP	WIRAUHAHA	BIDANG KETERTIBAN	L	sangat setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju
10	26/03/2024 10:43:50	Perempuan	SMP	PNS	SEKRETARIAT	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
11	26/03/2024 10:44:20	Laki - Laki	SD	PNS	BIDANG PENEKAKAN	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
12	26/03/2024 10:45:01	Laki - Laki	SMP	PNS	BIDANG PENEKAKAN	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
13	26/03/2024 10:45:40	Laki - Laki	SMP	TNI	SEKRETARIAT	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
14	26/03/2024 10:46:08	Perempuan	SMA	TNI	SEKRETARIAT	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
15	26/03/2024 10:47:09	Laki - Laki	SMA	PNS	SEKRETARIAT	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
16	26/03/2024 10:47:39	Perempuan	SMA	PNS	SEKRETARIAT	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
17	26/03/2024 10:48:38	Laki - Laki	SD	PNS	BIDANG PENEKAKAN	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
18	26/03/2024 10:49:28	Laki - Laki	SMA	Lainnya	BIDANG KETERTIBAN	L	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
19	26/03/2024 10:49:58	Perempuan	SMA	PNS	SEKRETARIAT	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
20	26/03/2024 10:50:33	Laki - Laki	S1	PNS	BIDANG KETERTIBAN	L	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju
21	26/03/2024 10:51:38	Laki - Laki	SMA	PNS	BIDANG PENEKAKAN	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
22	26/03/2024 10:51:58	Laki - Laki	SMA	SWASTA	BIDANG PENEKAKAN	sangat setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
23	26/03/2024 10:57:54	Laki - Laki	S1	PNS	SEKRETARIAT	Setuju	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
24	26/03/2024 10:59:29	Laki - Laki	SMA	SWASTA	BIDANG PENEKAKAN	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
25	26/03/2024 10:59:07	Perempuan	SMA	TNI	SEKRETARIAT	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju
26	26/03/2024 10:59:41	Laki - Laki	S1	PNS	BIDANG PENEKAKAN	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju
27	26/03/2024 11:00:21	Perempuan	S1	WIRAUHAHA	SEKRETARIAT	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
28	26/03/2024 11:00:51	Laki - Laki	SMA	WIRAUHAHA	BIDANG KETERTIBAN	L	Setuju	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
29	26/03/2024 11:01:29	Laki - Laki	S1	SWASTA	BIDANG PENEKAKAN	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
30	26/03/2024 11:02:06	Laki - Laki	SMA	SWASTA	SEKRETARIAT	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
31	26/03/2024 11:03:10	Laki - Laki	SMA	SWASTA	BIDANG PENEKAKAN	sangat setuju	Setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju
32	26/03/2024 11:03:50	Perempuan	SMA	PNS	BIDANG PENEKAKAN	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
33	26/03/2024 11:05:38	Perempuan	S1	WIRAUHAHA	BIDANG SUMBER DAYA	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
34	26/03/2024 11:06:07	Laki - Laki	S1	Lainnya	BIDANG PENEKAKAN	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
35	26/03/2024 11:07:32	Perempuan	S1	SWASTA	BIDANG PENEKAKAN	Setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju
36	26/03/2024 11:08:02	Laki - Laki	SMA	SWASTA	BIDANG KETERTIBAN	L	Setuju	sangat setuju	sangat setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	sangat setuju



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2023]



[Satuan Polisi Pamong Praja]
Provinsi Bali
[2023]



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 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 TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali periode (Tahun 2023)menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Tahun 2023)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,590	A
2	Prosedur	3,513	A
3	Waktu Penyelesaian	3,487	B
4	Jadwal Pelayanan	3,436	B
5	Biaya/ Tarif	3,641	A
6	Perilaku Petugas Pelaksana	3,513	B
7	Kompetensi Petugas Pelaksanaan	3,564	A
8	Penanganan Pengaduan	3,513	A
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,462	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 Januari)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Jadwal Pelayanan	1.1 (Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah- ubah)	√				Kepala Satuan
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	2.1 (Sarana dan prasarana pelayanan memadai)	√				Kepala Satuan
3	Prosedur Pelayanan	3.1 (Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan)	√				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 (Jadwal Pelayanan)	Sudah	Diharapkan kedepannya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kesesuaian jadwal pelayanan yang berlaku		-
2	2.1 (Sarana dan Prasarana Pelayanan)	Sudah	Diharapkan kedepannya dapat dilakukan evaluasi terhadap sarana dan prasarana pelayanan agar memadai.		-
3	3.1 (Prosedur Pelayanan)	Sudah	Diharapkan kedepannya dapat dilakukan pembakuan agar prosedur pelayanan berjalan lancar		-



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% (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	Jadwal Pelayanan	Evaluasi dan Koordinasi	1 Tahun	Kepala Satuan	-
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Evaluasi dan Koordinasi	1 Tahun	Kepala Satuan	-
3	Prosedur Pelayanan	Evaluasi dan Koordinasi	1 Tahun	Kepala Satuan	-

Bali , 24 April 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA SATUAN
I Dewa Nyoman Rai Dharmadi, SH., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721216 199803 1 006



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

