



LPPM

Lembaga Penelitian dan Pengabdian
Kepada Masyarakat

Executive Summary

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN DENPASAR UTARA
TAHUN 2020

Grade

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
PERSYARATAN	3,20
PROSEDUR	3,15
WAKTU	3,10
BIAYA	3,18
SPEKIFIKASI PELAYANAN	3,12
KOMPETENSI PELAKSANA	3,27
PERILAKU PELAKSANA	3,36
PENANGANAN PENGADUAN DAN MASUKAN	3,51
SARANA PRASARANA	3,15

Nilai IKM	79,8
Mutu Pelayanan	B (Baik)

Kejelasan Persyaratan untuk Mengurus Layanan Publik

Unit Pelayanan	Kejelasan Persyaratan untuk Mengurus Layanan Publik		
	Tidak Jelas	Cukup Jelas	Sangat Jelas
Kantor Camat Denpasar Utara	0,0%	60,4%	39,6%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kauh	1,0%	63,0%	36,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kaja	0,0%	95,0%	5,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kangin	0,0%	92,0%	8,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	0,0%	88,0%	12,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kaja	0,0%	76,0%	24,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	2,0%	98,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Ubung	0,0%	36,0%	64,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	0,0%	79,0%	21,0%
Kantor Desa/Kel Tonja	1,0%	84,0%	15,0%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	0,0%	100,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	0,0%	79,0%	21,0%

Prosedur untuk Memperoleh Layanan Publik

Unit Pelayanan	Prosedur untuk Memperoleh Layanan Publik		
	Sulit	Mudah	Sangat Mudah
Kantor Camat Denpasar Utara	0,0%	53,5%	46,5%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kauh	0,0%	80,0%	20,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kaja	9,0%	83,0%	8,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kangin	3,0%	96,0%	1,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	1,0%	96,0%	3,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kaja	1,0%	97,0%	2,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	0,0%	100,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Ubung	0,0%	26,0%	74,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	1,0%	69,0%	30,0%
Kantor Desa/Kel Tonja	1,0%	94,0%	5,0%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	0,0%	99,0%	1,0%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	2,0%	91,0%	7,0%

Ketepatan/ Kepastian Waktu dalam Proses Pelayanan Publik

Unit Pelayanan	Ketepatan/ Kepastian Waktu dalam Proses Pelayanan Publik		
	Tidak Tentu	Konsisten	Sangat Konsisten
Kantor Camat Denpasar Utara	0,0%	43,6%	56,4%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kauh	6,0%	79,0%	15,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kaja	5,0%	92,0%	3,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kangin	4,0%	93,0%	3,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	6,0%	91,0%	3,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kaja	12,0%	83,0%	5,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	3,0%	97,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Ubung	0,0%	68,0%	32,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	10,0%	68,0%	22,0%
Kantor Desa/Kel Tonja	1,0%	89,0%	10,0%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	1,0%	99,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	1,0%	80,0%	19,0%

Kesesuaian Tarif/ Biaya Pengurusan dengan Pelayanan yang Diterima

Unit Pelayanan	Kesesuaian Tarif/ Biaya Pengurusan dengan Pelayanan yang Diterima		
	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kantor Camat Denpasar Utara	0,0%	51,5%	48,5%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kauh	0,0%	77,0%	23,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kaja	0,0%	100,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kangin	0,0%	100,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	0,0%	79,0%	21,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kaja	0,0%	96,0%	4,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	1,0%	97,0%	2,0%
Kantor Desa/Kel Ubung	0,0%	40,0%	60,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	0,0%	63,0%	37,0%
Kantor Desa/Kel Tonja	1,0%	89,0%	10,0%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	0,0%	100,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	0,0%	94,0%	6,0%

Kesesuaian Spesifikasi Pelayanan yang Diterima dengan Peraturan Pelayanan

Unit Pelayanan	Kesesuaian Spesifikasi Pelayanan yang Diterima dengan Peraturan Pelayanan		
	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kantor Camat Denpasar Utara	0,0%	49,0%	51,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kauh	0,0%	80,6%	19,4%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kaja	0,0%	96,0%	4,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kangin	0,0%	99,0%	1,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	0,0%	85,9%	14,1%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kaja	0,0%	98,0%	2,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	0,0%	100,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Ubung	0,0%	50,0%	50,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	0,0%	70,4%	29,6%
Kantor Desa/Kel Tonja	1,0%	91,9%	7,1%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	1,0%	99,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	0,0%	94,9%	5,1%

Kompetensi/ Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik

Unit Pelayanan	Kompetensi/ Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik		
	Buruk	Baik	Sangat Baik
Kantor Camat Denpasar Utara	0,0%	53,0%	47,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kauh	1,0%	51,0%	48,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kaja	0,0%	72,0%	28,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kangin	0,0%	99,0%	1,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	0,0%	86,0%	14,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kaja	0,0%	96,0%	4,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	0,0%	97,0%	3,0%
Kantor Desa/Kel Ubung	0,0%	47,0%	53,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	0,0%	49,0%	51,0%
Kantor Desa/Kel Tonja	1,0%	86,0%	13,0%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	0,0%	85,0%	15,0%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	0,0%	55,0%	45,0%

Perilaku yang Ditunjukkan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik

Unit Pelayanan	Perilaku yang Ditunjukkan Pegawai di dalam Memberikan Pelayanan Publik	
	Baik	Sangat Baik
Kantor Camat Denpasar Utara	53,0%	47,0%
Kantor Desa/Kel Daging Puri Kauh	33,0%	67,0%
Kantor Desa/Kel Daging Puri Kaja	59,0%	41,0%
Kantor Desa/Kel Daging Puri Kangin	97,0%	3,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	81,0%	19,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kaja	85,0%	15,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	86,9%	13,1%
Kantor Desa/Kel Ubung	38,0%	62,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	40,0%	60,0%
Kantor Desa/Kel Tonja	85,0%	15,0%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	84,0%	16,0%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	28,0%	72,0%

Penyampaian Keluhan Terkait Layanan Publik kepada Pegawai

Unit Pelayanan	Penyampaian Keluhan Terkait Layanan Publik kepada Pegawai	
	Pernah	Tidak Pernah
Kantor Camat Denpasar Utara	0,0%	100,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kauh	0,0%	100,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kaja	56,0%	44,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kangin	0,0%	100,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	2,0%	98,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kaja	0,0%	100,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	1,0%	99,0%
Kantor Desa/Kel Ubung	0,0%	100,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	11,0%	89,0%
Kantor Desa/Kel Tonja	10,0%	90,0%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	7,0%	93,0%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	3,0%	97,0%

Reaksi Pegawai atas Penyampaian Keluhan

Unit Pelayanan	Reaksi Pegawai atas Penyampaian Keluhan		
	Mencatat Keluhan	Berjanji menyampaikan ke pihak terkait	Segera bertindak dan hasilnya terasa
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kaja	1,8%	35,7%	62,5%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	50,0%	0,0%	50,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	50,0%	0,0%	50,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	0,0%	10,0%	90,0%
Kantor Desa/Kel Tonja	40,0%	30,0%	30,0%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	0,0%	12,5%	87,5%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	100,0%	0,0%	0,0%

Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan Publik

Unit Pelayanan	Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan Publik		
	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap
Kantor Camat Denpasar Utara	0,0%	68,0%	32,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kauh	1,0%	76,0%	23,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kaja	0,0%	94,0%	6,0%
Kantor Desa/Kel Dangin Puri Kangin	0,0%	98,0%	2,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan	1,0%	94,0%	5,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kaja	0,0%	97,0%	3,0%
Kantor Desa/Kel Peguyangan Kangin	0,0%	100,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Ubung	0,0%	33,0%	67,0%
Kantor Desa/Kel Ubung Kaja	0,0%	68,0%	32,0%
Kantor Desa/Kel Tonja	0,0%	91,0%	9,0%
Kantor Desa/Kel Pemecutan Kaja	0,0%	100,0%	0,0%
Kantor Desa/Kel Dauh Puri Kaja	1,0%	90,8%	8,2%

Kesimpulan

Secara umum pelayanan public yang dilakukan di Kecamatan Denpasar Utara dinilai **Baik** oleh masyarakat penggunaanya, dengan nilai IKM 79,8 (Baik).

Seluruh indikator yakni kejelasan persyaratan, prosedur pelayanan, ketepatan//kepastian waktu, kesesuaian tarif/biaya, kesesuaian spesifikasi pelayanan, kemampuan pegawai memberikan pelayanan, perilaku pegawai dalam melayani, respons terhadap keluhan layanan, reaksi pegawai atas penyampaian keluhan, hingga kelengkapan sarana dan prasarana pendukung berada pada angka baik.

Kepuasan masyarakat tertinggi yakni pada unsur pelayanan penanganan pengaduan dan masukan, unsur pelayanan terendah adalah pada unsur waktu atau ketepatan/kepastian waktu dan spesifikasi layanan.

Bahkan di masa pandemi, layanan publik di Kecamatan Denpasar Utara dinilai baik dan sangat membantu atau tidak mendapat kesulitan mendapatkan pelayanan selama masa pandemi

SARAN & REKOMENDASI

Unsur pelayanan yang sebaiknya ditingkatkan adalah pada ketepatan/kepastian waktu dalam proses pelayanan publik. Unit pelayanan yang masih dinilai kurang dalam unsur ini adalah Kantor Desa/ Kel Peguyangan Kaja dan Kantor Desa/ Kelurahan Ubung Kaja.

Unsur pelayanan yang juga sebaiknya ditingkatkan adalah pada unsur kesesuaian spesifikasi pelayanan yang diterima dengan peraturan pelayanan, dengan memberikan informasi yang cukup jelas kepada pengguna mengenai spesifikasi pelayanan.

Unsur pelayanan yang lain walau telah dinilai baik namun tetap perlu untuk dipertahankan dengan meningkatkan kreativitas, inovasi dan prakarsa serta peran masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik