


TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2021 – KELURAHAN PANJER

Secara umum, pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Panjer sudah dipandang baik oleh masyarakat. Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Kantor Kelurahan Panjer mengindikasikan masuk dalam kategori baik. Nilai unsur pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi yaitu pada unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai rata rata per unsur 3,88, sedangkan 4 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai rata rata 3,38, unsur penanganan pengaduan dengan nilai rata rata 3,43, unsur kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dengan hasil yang diberikan dengan nilai rata rata 3,46, unsur kecepatan waktu pelayanan dan unsur kompetensi petugas dengan nilai rata rata 3,48. Terhadap hal tersebut akan dilakukan beberapa perbaikan sebagai tindak lanjut, yaitu :

NO	PRIORITAS UNSUR	KRITIK/SARAN PENGGUNA LAYANAN	RENCANA TINDAK LANJUT	BIDANG YANG MENANGANI	PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
1	Kecepatan waktu pelayanan	- Menyelesaikan dokumen agar tepat waktu sesuai standar pelayanan	- Akan dilakukan pembinaan secara berkesinambungan terhadap petugas pelayanan agar waktu penyelesaian penerbitan dokumen bisa ditingkatkan	Bidang pelayanan umum dan kependudukan	Bulan Desember 2021
2	Kompetensi Petugas	- Menyelesaikan dokumen agar sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan kompetensi	- Akan dilakukan pembinaan secara berkesinambungan terhadap petugas pelayanan agar penyelesaian dokumen sesuai dengan standar kompetensi	Bidang pelayanan umum dan kependudukan	Bulan Desember 2021

3	Kesesuaian produk pelayanan	- Prosedur pelayanan agar diperjelas sehingga tidak membingungkan masyarakat	- Akan dilakukan peninjauan terhadap prosedur pelayanan dan mengevaluasi prosedur pelayanan.	Bidang pelayanan umum dan kependudukan	Bulan Desember 2021
4	Respon terhadap pengaduan/keluhan	- Keluhan atau pengaduan agar segera direspon dan ditindaklanjuti	- Memaksimalkan media yang mudah diakses seperti loket pengaduan, web dan kotak saran. Membentuk satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pemohon	Bidang PIAK dan Bidang PDIP	Bulan Desember 2021
5	Kesesuaian persyaratan pelayanan	- Persyaratan agar diperjelas dan tidak ada persyaratan tambahan lainnya	- Akan disesuaikan dengan perpres 96 tahun 2018 dan permendagri 108 dan 109 tahun 2019.	Bidang PIAK	Bulan Desember 2021

Denpasar, 14-01-2022
Kepala Kelurahan Panjer


I Made Suryanata, SH
Penata Tk.I
NIP. 19661015 199401 1 003

Dokumentasi



Kasi dan Staft pelayanan umum diskusi dengan Pak Lurah mengenai rancangan aplikasi dan metode pengaduan masyarakat yang lebih mudah