

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN SESETAN
PERIODE JANUARI - DESEMBER TAHUN 2021**



**KOTA DENPASAR
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 terhadap mutu pelayanan di Kelurahan Sesetan dapat diselesaikan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner SKM yang diisi oleh penerima layanan yang telah menyelesaikan proses layanannya dan telah menerima manfaat dari layanan yang diberikan.

Dalam penyusunan laporan ini, tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, sangat kami harapkan dalam penyempurnaan laporan ini. Tidak lupa pula, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya instansi atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Denpasar, 11 Januari 2022
Kepala Kelurahan Sesetan



Ketut Sri Maryawati, SKM., M.Kes.
NIP. 19710626 199402 2 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu seiring perkembangan jaman dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, setiap unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Maka diperlukan evaluasi secara berkesinambungan terhadap penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat diambil langkah untuk peningkatan pelayanan publik selanjutnya.

1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. Metode

Kelurahan Sesetan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar, melaksanakan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik yang dilaksanakan dalam satu tahun dari Januari hingga Desember 2021. Untuk melaksanakan survei secara periodik maka menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala ini dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei yang digunakan Kelurahan Sesetan menggunakan teknik survei berupa kuesioner elektronik (*e-survei*) dengan memanfaatkan *platform* Google Forms pada tautan berikut ini **bit.ly/SKMKelSesetan**.

1.4. Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun Tim Penyusunan SKM di Kelurahan Sesetan sebagai berikut :

Pengarah	:	Ketut Sri Karyawati, S.KM., M.Kes.
Pelaksana		
Ketua	:	Ni Nyoman Seniawati
Anggota	:	1. I Nyoman Setiawan, SE. 2. Anjar Romadhona Hasanah, A.Md.
Sekretariat	:	1. Ni Putu Armayanthi 2. I Gede Eka Lanang Werdhi Putra

1.5. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal kegiatan dan waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dijabarkan sebagai berikut :

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. Menyusun instrumen survei | : 20 Januari 2021 |
| 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel | : 20 Januari 2021 |
| 3. Menentukan responden | : 20 Januari 2021 |
| 4. Melaksanakan survei | : 21 Januari - 31 Desember 2021 |
| 5. Mengolah hasil survei | : 3-11 Januari 2022 |
| 6. Menyajikan dan melaporkan hasil | : 3-11 Januari 2022 |

BAB II
ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

Kuesioner yang diberikan memuat identitas responden berupa nama, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan; jenis layanan yang diterima; serta pendapat respon tentang pelayanan yang diberikan Kelurahan Sesean.

Pada bagian pendapat responden terdapat daftar pertanyaan terstruktur (pertanyaan tertutup) dengan jawaban berupa pilihan ganda dan terdapat pertanyaan tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) dengan jawaban bebas. Pada pertanyaan terstruktur, pilihan jawaban yang disediakan bersifat kualitatif yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Jawaban dibagi dalam empat kategori, yaitu :

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai persepsi 3;
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4;

Gambar 2.1 Screenshot Tampilan Kuesioner SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sesean

Berikut ini merupakan kuisisioner kepuasan masyarakat terkait pelayanan di Kelurahan Sesean

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Wajib

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ DI/DII/DIII

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S2

☐ S3

☐ Yang lain:

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Mengurus Rumah Tangga

☐ Karyawan Swasta

☐ Wiraswasta

☐ Pedagang

☐ Yang lain:

Jenis Layanan yang Diterima *

Pilih

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Seseetan

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Wajib

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Berikut ini pertanyaan terkait pelayanan yang diterima, silakan menjawab dengan sebenarnya. Terdapat 4 jawaban untuk setiap pertanyaan, yaitu 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai. Dengan maksud semakin tinggi nilainya, maka penilaian semakin memenuhi standar pelayanan yang diterima.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

1234

Tidak SesuaiSangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

1234

Tidak MudahSangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

1234

Tidak CepatSangat Cepat

Apakah selama Saudara menerima layanan dikenakan biaya? *

1234

Dikenakan biayaGRATIS

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

1234

Tidak SesuaiSangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

1234

Tidak KompetenSangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

1234

Tidak Sopan dan RamahSangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

1234

BurukSangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

1234

Tidak AdaDikelola dengan baik

Kritik dan Saran yang Membangun Terkait Pelayanan di Kantor Kelurahan Seseetan

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Seseetan, terdapat sembilan unsur yang menjadi tolak ukur, berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 meliputi :

- Unsur 1 (U1) : Persyaratan
- Unsur 2 (U2) : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- Unsur 3 (U3) : Waktu Penyelesaian
- Unsur 4 (U4) : Biaya/Tarif
- Unsur 5 (U5) : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Unsur 6 (U6) : Kompetensi Pelaksana
- Unsur 7 (U7) : Perilaku Pelaksana
- Unsur 8 (U8) : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Unsur 9 (U9) : Sarana dan prasarana

Klasifikasi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Tabel Nilai Interval Konversi

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,50	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100, 00	A	Sangat Baik

Jumlah responden yang digunakan dalam survei ini sesuai dengan data yang masuk pada formulir kuesioner yaitu sebanyak 431 responden, terdiri dari berbagai elemen masyarakat yang telah menerima pelayanan di Kelurahan Sesetan.

2.2. Perhitungan

Pengolahan data survei menggunakan pengukuran Skala Likert untuk menilai masing-masing unsur. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

Rumus 2.1 Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Rumus 2.2 Perhitungan Nilai SKM

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Rumus 2.3 Perhitungan Konversi Nilai SKM

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

Rumus 2.4 Nilai Indeks Unit Pelayanan

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Adapun perhitungan yang dilakukan seperti pada tabel perhitungan berikut ini.

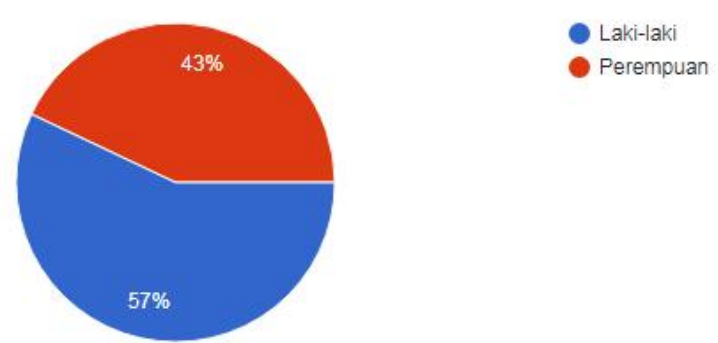
Tabel 2.2 Tabel Perhitungan Nilai

Kode Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Jumlah Kuesioner Terisi	431	431	431	431	431	431	431	431	431
Total Nilai Per Unsur	152	1507	1516	1554	1519	1505	1516	1507	147
Nilai Rata-rata Per Unsur	3,53	3,50	3,52	3,61	3,52	3,49	3,52	3,50	3,43
NRR Tertimbang Per Unsur	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,39	0,39	0,39	0,38
Total NRR Tertimbang	3,51								
Total Nilai SKM	87,84								
Nilai SKM Per Unsur	88,2	87,4	87,9	90,3	88.1	87,3	87,9	87,4	85,7
Unsur digunakan	9								
IKM per unsur	9,71	9,62	9,67	9,94	9,69	9,60	9,67	9,62	9,44
Total Nilai IKM	86,96								

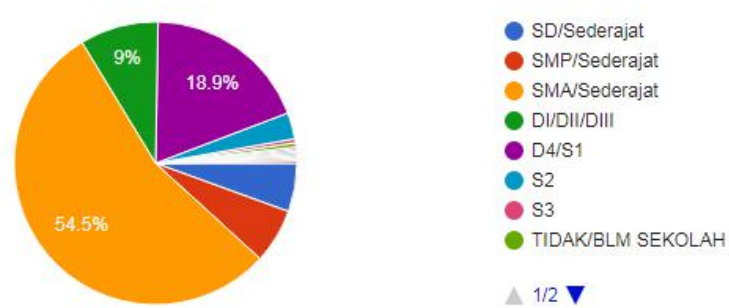
2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan hasil kuesioner, diperoleh sebanyak 431 responden yang mengisi dengan persentase 57% diisi oleh laki-laki dan 43% diisi oleh perempuan seperti pada Gambar 2.2. Adapun berdasarkan pendidikannya, terbanyak diisi oleh responden dengan latar belakang pendidikan SMA/ sederajat sebesar 54,5% seperti pada Gambar 2.3. Serta pekerjaan responden didominasi oleh Karyawan Swasta 42,5% seperti pada Gambar 2.4.

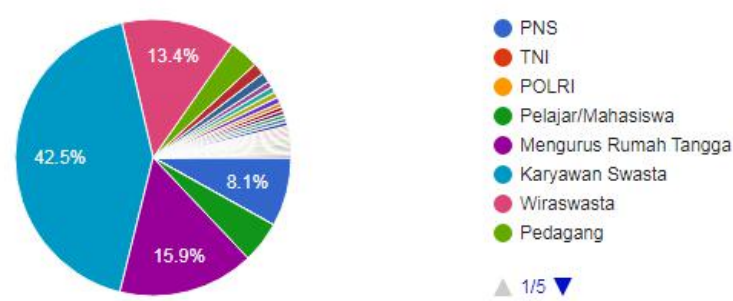
Gambar 2.2 Persentase Jenis Kelamin Responden



Gambar 2.3 Persentase Jenis Pendidikan Responden



Gambar 2.4 Persentase Jenis Pekerjaan Responden



Gambar 2.5 Persentase Jenis Layanan yang Diterima



Sedangkan untuk jenis layanan yang diterima oleh responden cukup beragam namun yang paling banyak yaitu jenis layanan kelengkapan kependudukan dan pencatatan sipil seperti pengurusan akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, dan sejenisnya sebesar 75,3% seperti pada Gambar 2.5 di atas.

Dari kuesioner elektronik yang diberikan, sebanyak 431 (empat ratus tiga puluh satu) responden dapat mengisi dengan baik sehingga data dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut sebagai berikut :

- a. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas sembilan unsur pelayanan dari survei yang telah dilaksanakan maka diperoleh hasil **nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** sebesar **87,84 (Delapan puluh tujuh koma delapan puluh empat)** dengan demikian kinerja unit pelayanan di Kelurahan Sasetan berada dalam **mutu pelayanan B** dengan **kategori Baik** karena berada dalam **nilai interval konversi 76,61 - 88,30**.
- b. Nilai rata-rata tertimbang per unsur dan nilai rata-rata per unsur dari sembilan unsur pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

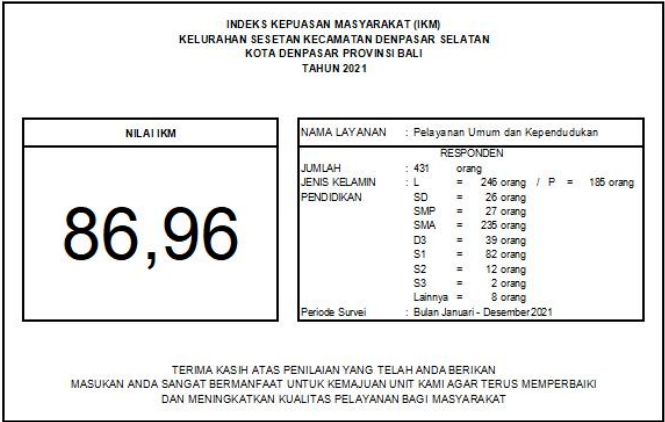
Tabel 2.3 Perbandingan Nilai Rata-Rata Per Unsur

No.	Unsur	Kode Unsur	NRR Tertimbang per unsur	Nilai rata-rata per unsur
1	Persyaratan	U1	0,39	3,53
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	U2	0,39	3,50
3	Waktu penyelesaian	U3	0,39	3,52
4	Biaya/ Tarif	U4	0,40	3,61
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	0,39	3,52
6	Kompetensi Pelaksana	U6	0,39	3,49
7	Perilaku Pelaksana	U7	0,39	3,52
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	0,39	3,50
9	Sarana dan Prasarana	U9	0,38	3,43

Nilai rata-rata suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata **tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai 3,61** hal ini disebabkan untuk seluruh pelayanan tidak dipungut biaya alias gratis. Sedangkan unsur yang perlu ditingkatkan dengan nilai rata-rata **terendah adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,43**. Berdasarkan kritik dan saran yang membangun melalui kuisisioner, ada beberapa kritik yang menjadi salah satu penyebab rendahnya nilai sarana dan prasarana seperti tidak adanya fasilitas mesin foto kopi serta kritik terkait kursi tunggu yang harus diperbarui.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh **nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Sesetan sebesar 86,96 (Delapan puluh enam koma sembilan puluh enam).**

Gambar 2.6 Gambar Publikasi IKM Kelurahan Sesetan Tahun 2021



BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

- a. Berdasarkan survei secara elektronik yang dilakukan pada tahun 2021 ini, secara umum Kelurahan Sesetan telah mendapat penilaian masyarakat berpredikat Baik dengan nilai SKM 87,84.
- b. Adapun unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan yaitu unsur Biaya/Tarif layanan dengan nilai rata-rata per unsur 3,61.
- c. Sedangkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi yaitu unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata per unsur 3,43.

3.2. Saran

- a. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkesinambungan dengan memperhatikan semua unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur.
- b. Perlu upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada seperti kemudahan persyaratan, waktu penyelesaian yang tepat waktu, produk spesifikasi jenis pelayanan, tanpa biaya/gratis, dan perilaku pelaksana yang dinilai masyarakat sudah memuaskan. Adapun cara mempertahankan kualitas pelayanan yaitu dengan cara :
 - memberikan informasi yang jelas dan terukur sesuai dengan aturan yang berlaku,
 - memastikan pelayanan diberikan dengan prinsip cepat dan akurat layanan sehari jadi,
 - menerapkan budaya kerja Sewakadharma dan Ber-AKHLAK untuk menjaga kualitas pelaksana pelayanan publik.
- c. Serta perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang seperti sarana dan prasarana; kompetensi pelaksana; sistem, mekanisme dan prosedur; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Adapun selama ini Kelurahan Sesetan terus berbenah dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan :
 - publikasi informasi layanan melalui *website* resmi Kelurahan Sesetan,
 - menerima dan melayani pengaduan, saran dan masukan melalui berbagai media seperti *website* atau aplikasi pengaduan “Pro Denpasar”, konsultasi langsung, telepon, ataupun melalui kepala lingkungan masing-masing serta segera menindaklanjuti aduan, saran dan masukan tersebut bersama kepala lingkungan dan seksi trantib.
 - memastikan sarana dan prasarana yang sudah ada dapat digunakan secara optimal seperti ruang tunggu, tempat duduk, dan akses *wifi*.

**TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN SESETAN TAHUN 2021**

Secara umum, pelayanan publik yang dilakukan oleh Kelurahan Sesetan sudah dipandang baik oleh masyarakat dengan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berpredikat Baik dengan nilai SKM 87,84 dan nilai IKM 86,96. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terdapat unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi karena berada di bawah Total NRR Tertimbang 3,51 yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata per unsur 3,43; unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata per unsur 3,49; unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata per unsur 3,50; unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata per unsur 3,50;

Terhadap hasil survei kepuasan masyarakat tersebut, maka Kelurahan Sesetan melakukan beberapa perbaikan sebagai tindak lanjut sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Kritik/Saran Pengguna Layanan	Rencana Tindak Lanjut/Timbal Balik	Bidang Yang Menangani	Pelaksanaan Tindak Lanjut
1.	Sarana dan Prasarana	- Bila di sediakan jasa foto copy akan lebih mempermudah proses, kami tidak perlu ke luar kantor utk foto copy. Ada petugas yg kurang memahami kondisi di luar spt saat harus minta tanda tangan Lurah untuk keperluan sekolah dan Lurah sedang tidak di tempat, petugas sangat tidak kooperatif dalam menyampaikan informasi , ini yg perlu di tingkatkan.	- Sejak pandemi Covid-19, untuk pengadaan barang inventarisasi sedang ditunda, sehingga untuk pengadaan mesin foto copy dan kursi baru tidak dapat dilaksanakan dalam waktu segera - Kursi ruang tunggu sudah diperbarui dengan melakukan pengecatan ulang dan	Seksi Pelum dan Kependudukan	Desember 2021

		Secara keseluruhan sudah bagus. terima kasih - Kursi ruang tunggu agar diperbaharui	pemberian sarung kursi.		
2.	Kompetensi Pelaksana	- Kalau bisa staf IT yg di Kelurahan ditambah untuk mempercepat layanan - Pegawai di pelayanan ditambah agar pelayanan lebih cepat - lbh ramah	- Staf Seksi di Kelurahan Sesetan dibagi berdasarkan keahlian dan tupoksi masing-masing serta saat ini sudah memiliki keahlian IT yang cukup memuaskan untuk saling bekerjasama.	Seksi Pelum dan Kependudukan	Januari 2022
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemerataan informasi - Yg masih kurang adalah pengurusan santunan kematian warga yg menurut aturan di kota madya denpasar yg mengurusnya lewat kelurahan hasilnya tdk jelas. Karwna sampai sekarang blm ada peberitahuan apa sdh keluar apa blm. Mohon hal ini menjadi perhatian kelurahan. Saran saya kerjasama antara kelurahan (lurah) dengan desa adat supaya sinergitas adat dan dinas sejalan	- Informasi layanan diberikan melalui kepala lingkungan, media sosial, dan <i>website</i> resmi Kelurahan Sesetan dapat diakses di alamat http://sesetan.denpasarkota.go.id (Menu Informasi > Layanan) - Terkait santunan kematian, masukan diterima dengan baik. Sampai saat ini, Kelurahan Sesetan terus bekerja sama	Seksi Pelum dan Kependudukan dan Seksi Kesra	Desember 2021

		dan tdk terjadi tumpang tindih kebijakan. Apapun yg menjadi kebijakan kelurahan menurut saya harus dikonsultasikan dengan desa sehingga atara lurah dan bendesa adat bisa sejalan. □	dengan dinas terkait untuk informasi terbaru dan terpercaya. Masyarakat dapat menghubungi langsung Kelurahan Sesetan untuk menanyakan status permohonan santunan kematian bisa melalui telepon atau datang langsung. Adapun proses pencairan santunan kematian, sudah kami informasikan berdasarkan pengalaman untuk dapat ditunggu 3-10 bulan setelah melengkapi berkas.		
4.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Tolong yg serius menangani suatu masalah - Untuk kelurahan Denpasar selatan mohon diperhatikan trotoar jalan karna sdh beberapa trotoar beralih fungsi menjadi pedagang kaki lima shg hak dari pengguna jalan hilang ,jga yg naruh	- Secara berkesinambungan, Kelurahan Sesetan melaksanakan kerja sama dalam penanganan permasalahan dengan desa adat seperti terkait penanganan Kasus Covid-19, permasalahan terkait	Seksi Trantib	Desember 2021

		tanaman pakai drum di trotoar, cek antara perbatasan banjar puri agung dan banjar gaduh mohon di tertibkan takutnya klo sdh marak pengguna trotoar menjadi tempat berdagang maka akan lebih sulit mengaturnya mohon di perhatikan	pertanahan, dan berbagai permasalahan di masyarakat melalui Kepala Lingkungan. - Terima kasih, aduan terkait alih fungsi trotoar memang menjadi salah satu fokus kami yang terus dibenahi. Pedagang kaki lima yang sembarangan sudah ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.		
--	--	--	---	--	--

Dokumentasi Tindak Lanjut :

