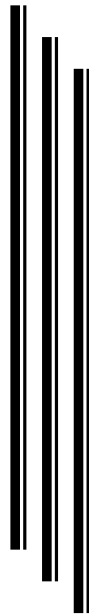




**PEMERINTAH KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
KELURAHAN RENON**



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/ Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas Anugrah-Nya laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kelurahan Renon Semester I Tahun 2022 dapat diselesaikan dengan baik. 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei 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 masyarakat yang telah menyelesaikan proses layanannya, baik berupa pelayanan izin maupun pelayanan administrasi kependudukan serta layanan pengaduan masyarakat. Dalam penyusunan laporan ini tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukkannya sangat kami harapkan dan akhirnya kami ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya Instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Denpasar, 18 Juli 2022
Kepala Kelurahan Renon

Gede Suweca, S. Sn., M.Pd
NIP. 197806192009021001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Target dan Sasaran	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Profil Responden	5
2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB III HASIL YANG DICAPAI.....	7
3.1 Jenis Layanan	7
3.2 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022	8
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2022	9
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT.....	10
4.1 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
BAB V PENUTUP.....	11
5.1 Kesimpulan.....	11
5.2 Saran.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih jauh dari kata sempurna, karena saat ini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol Pemerintah dalam melayani masyarakat. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan Pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi Pemerintah dengan cermat. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh. Data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik, Kelurahan Renon melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Semester Satu Tahun Anggaran 2022 yang dilaksanakan di Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4090);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/31/M.PAN/08/2006 Tentang Perubahan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/31/M.PAN/08/2006 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah;
16. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Denpasar (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2012 Nomor 2); dan
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, sebagai berikut:

- a) Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan pada Tahun 2022 Semester I, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada Semester atau Tahun berikutnya;
- b) Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik; dan
- c) Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan

2. Tujuan

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), meliputi:

- a) Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan Semester I Tahun 2022. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- b) Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan

- c) Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan;

1.4 Target dan Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Jumlah responden selama kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 62 responden yang terdiri dari 36 Orang Laki-laki dan 26 Orang Perempuan.

2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menetapkan unsur Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan tersebut meliputi:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, 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 Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

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

Tabel 2.1 Klasifikasi Penilaian Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	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

BAB III

HASIL YANG DI CAPAI

3.1 Jenis Layanan

Kelurahan Renon sebagai bagian unit kerja dari Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya memiliki 3 (tiga) jenis layanan yang meliputi:

1. Layanan Perizinan

Layanan perizinan memfasilitasi masyarakat dalam permohonan mengetahui penyanding IMB (Ijin Mendirikan Bangunan).

2. Layanan Administrasi Kependudukan

Layanan Administrasi Kependudukan memfasilitasi masyarakat dalam membuat permohonan Administrasi Kependudukan atau surat-surat lainnya seperti:

- a) Pelayanan Permohonan Akta Kelahiran
- b) Pelayanan Permohonan Akta Kematian
- c) Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan
- d) Pelayanan Permohonan Akta Perceraian
- e) Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Pindah WNI
- f) Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Datang WNI
- g) Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA
- h) Pelayanan Permohonan Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen
- i) Pelayanan Permohonan Santunan Kematian
- j) Pelayanan Permohonan Mengetahui Surat Keterangan Kawin/Belum Kawin
- k) Pelayanan Permohonan Mengetahui Surat Keterangan Kematian
- l) Pelayanan Permohonan Mengetahui Surat Pernyataan Silsilah dan Waris
- m) Pelayanan permohonan surat lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Surat Pernyataan Pengurangan Biaya UKT, Surat Keterangan Beda Nama, Surat Tanda Lapor Diri bagi Penerima Pensiunan, Surat Penghasilan Orang Tua, Surat Pernyataan Tidak Bekerja dan lain-lain)

3. Layanan Pengaduan Masyarakat

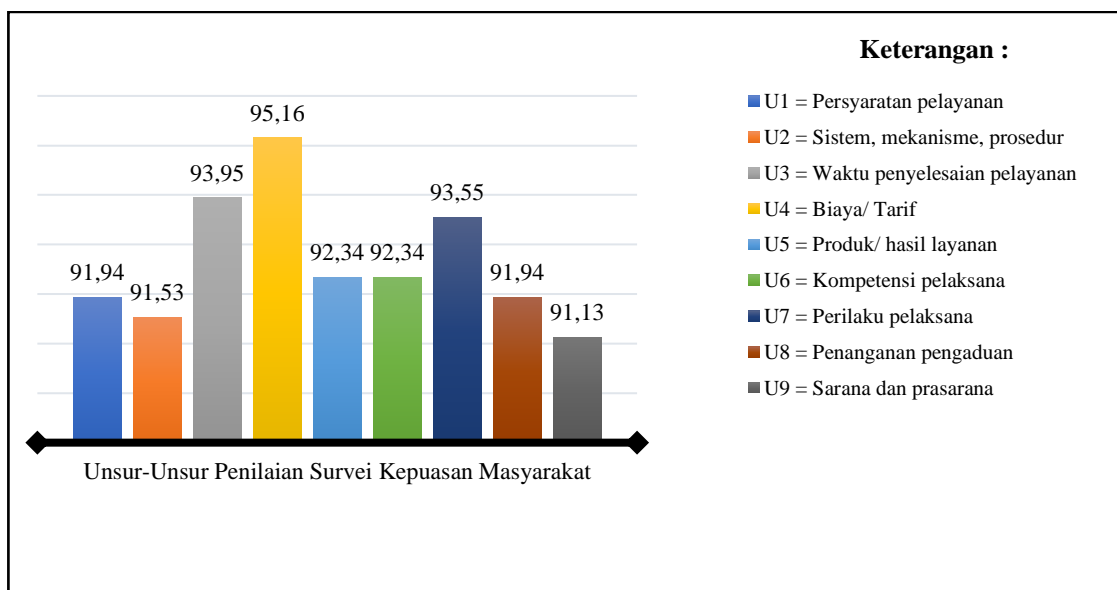
Layanan ini memfasilitasi setiap pengaduan masyarakat baik secara langsung/lisan maupun melalui media elektronik. Dalam pengaduan secara langsung masyarakat dapat datang langsung ke Kantor Kelurahan Renon, sedangkan untuk pengaduan melalui media elektronik masyarakat dapat menyampaikan melalui media sosial yang ada pada website resmi Kelurahan Renon.

3.2 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022

Jenis pelayanan publik yang disurvei pada Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan, setiap unsur penilaian dalam survei mendapatkan skor berbeda-beda. Data hasil penilaian dari masing-masing unsur penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang ada di Kelurahan Renon dapat dilihat pada Tabel 3.1 dan grafik penilaian dapat dilihat pada Grafik 3.1.

Tabel 3.1 Hasil Penilaian Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
U1	Persyaratan pelayanan	3,66	91,94
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,66	91,53
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,76	93,95
U4	Biaya/ Tarif	3,81	95,16
U5	Produk/ hasil layanan	3,65	92,34
U6	Kompetensi pelaksana	3,69	92,34
U7	Perilaku pelaksana	3,74	93,55
U8	Penanganan pengaduan	3,68	91,94
U9	Sarana dan Prasarana	3,65	91,13
Jumlah Unsur Digunakan:		9	
Total		3,70	92,65



Grafik 3.1 Hasil Penilaian Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data yang telah ditampilkan pada Tabel 3.1 dan Grafik 3.1 dapat dilihat bahwa unsur penilaian tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2022 ada pada unsur keempat (U4) yaitu Biaya/Tarif. Hal ini karena segala jenis layanan yang ada di Kelurahan Renon tidak dipungut biaya atau gratis. Sedangkan unsur penilaian terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat ada pada unsur

kesembilan yaitu unsur sarana dan prasarana. Apabila dilihat dari nilai unsur kesembilan tersebut, maka waktu penyelesaian pelayanan harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2022

Berdasarkan hasil penilaian sembilan unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 terhadap jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Renon diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut.

Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar	
Semester I Tahun 2022	
Nilai IKM	Nama Layanan: Pelayanan Publik Kelurahan Renon
Indeks Nilai: 92,65	Responden
Mutu Pelayanan: A	Jumlah : 62 Orang
Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik	Jenis Kelamin : L = 36 Orang P = 26 Orang
	Pendidikan : SD = 3 Orang
	SMP = 8 Orang
	SMA/ sederajat = 31 Orang
	DI/DIII = 7 Orang
	S1/sederajat = 11 Orang
	S2 = 1 Orang
	Lainnya = 1 Orang
	Periode Survei : Januari s/d Juni 2022
Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan masukan Anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat	

BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Renon mendapat kriteria penilaian rata-rata bagus. Namun dari hasil tersebut didapatkan beberapa saran/masukan pengguna layanan terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Renon. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik mendapat penilaian terendah dari responden sehingga perlu mendapat perhatian khusus dalam peningkatan kualitas pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon dituangkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur yang perlu Mendapat Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Pelaksanaan Tindak Lanjut
1	Unsur Sarana dan Prasarana	- Pemeliharaan komputer dan printer yang digunakan dalam pelayanan publik - Pemeliharaan AC di ruang pelayanan	- Bulan Juli 2022

Tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan di Kantor Kelurahan Renon, sehingga peningkatan pelayanan dengan nilai berAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dapat terwujud.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar Semester II Tahun 2022 dengan Indeks Nilai sebanyak 92,65 dan Mutu Pelayanan Mutu Pelayanan berkatogori A serta Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik.

5.2 Saran

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 sebagai bentuk komitmen Kelurahan Renon untuk mewujudkan nilai berAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dapat terwujud. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Namun demikian kami berharap Survei Kepuasan Masyarakat dapat memberikan amanah yang jelas dan dapat menjadi pedoman bagi masyarakat serta aparatur Kelurahan Renon dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pada Semester atau Tahun berikutnya.

Denpasar, 18 Juli 2022
Kepala Kelurahan Renon



I/Gede Suweca, S. Sn., M.Pd
NIP. 197806192009021001