



# LAPORAN SKM 2021



Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari - Desember 2021

Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kota Denpasar



scan to get file



## Kata Pengantar

**P**uji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas anugerahnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai waktu yang telah ditentukan. Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi Negara yang berkewajiban melaksanakan pelayanan kepada Masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu Negara sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak yang belum maksimal. 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 Organisasi Perangkat Daerah dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Atas dasar tersebut maka Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar selaku penyelenggara pelayanan publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk dapat menjadi pedoman evaluasi dan pembenahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar.



Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Januari sampai Desember 2021 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, 10 Januari 2022

Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kota Denpasar



**Made Pasek Mandira, SE., M.Si.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19661011 199503 1 001



## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Pengertian Umum .....	4
1.4 Maksud dan Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	5
<b>Bab II Metodologi Pengukuran .....</b>	<b>7</b>
2.1 Ruang Lingkup.....	7
2.2 Bentuk Jawaban .....	8
2.3 Pengolahan dan Analisis Data .....	9
2.4 Penyusunan Laporan.....	9
<b>Bab III Hasil Pengukuran .....</b>	<b>10</b>
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan Unsur Pelayanan .....	10
<b>Bab IV Penutup.....</b>	<b>15</b>
4.1 Simpulan .....	15
4.2 Saran .....	15
Data Pendukung .....	17



# Bab I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar, dimana disebutkan dengan terbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 tahun 2017 tersebut maka Keputusan Menteri PAN Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi. Survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur di dalam buku pedoman.



Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk Pelayanan Publik yaitu mencakup Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi/kemampuan Petugas, Perilaku/sikap Petugas, Respon terhadap Pengaduan/keluhan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat maka perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.



Oleh karena itu Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan fasilitasi kegiatan kelitbangan dan pelayanan fasilitasi inovasi daerah, sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor : 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
11. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar Nomor : 479/1862/DKPS tanggal 18 Agustus 2020 Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP).

### 1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.
5. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.



6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah Gratis berdasarkan Undangundang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi pemerintah dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

#### **1.5 Manfaat**

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :



1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintahan 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

### Metodologi Pengukuran

#### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Desember, dengan lingkup penilaian dimulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan responden sebanyak 62 Orang. Pengisian form/kuesioner survei yaitu dilaksanakan penuh secara online. Adapun analisa kuesioner survei yang terkumpul adalah dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

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



Adapun klasifikasi penilaian mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	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 – 76,60	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

Adapun 9 unsur pelayanan yang dinilai dari masing-masing pelayanan fasilitasi :

Unsur	Pelayanan Fasilitasi Kegiatan Kelitbang	Pelayanan Fasilitasi Inovasi Daerah
U1	Persyaratan	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian
U4	Informasi	Informasi
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk
U6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana

## 2.2 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk keterangan Nilai Unsur tidak baik diberi nilai 1 (Satu), cukup diberi nilai 2 (Dua), baik diberi nilai 3 (Tiga), sangat baik diberi nilai 4 (Empat), penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :



1. Diberi nilai 1 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (cukup) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit – belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### **2.3 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### **2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



## Bab III

### Hasil Pengukuran

#### 3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan Unsur Pelayanan

Dari keseluruhan kuesioner sebanyak 62 (Enam Puluh Dua) orang dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

##### A. Nilai Unsur Pelayanan Fasilitasi Kegiatan Kelitbangan

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan Fasilitasi Kegiatan Kelitbangan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
6	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
7	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
8	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
9	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
13	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
14	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
17	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
18	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
19	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
20	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
21	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
23	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
24	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
26	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
27	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
28	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
29	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
30	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
31	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00



32	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
34	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
35	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
36	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	
37	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
38	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	
39	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	
40	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
41	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
42	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
43	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	
44	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	
45	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
46	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	
47	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	
48	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
49	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
50	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	
51	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
52	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	
53	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
54	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
55	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	
56	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
57	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
58	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
59	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
60	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
61	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
62	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	
Σ nilai per unsur	200.00	202.00	196.00	198.00	202.00	203.00	208.00	204.00	202.00	
$\bar{x}$ nilai per unsur	3.23	3.26	3.16	3.19	3.26	3.27	3.35	3.29	3.26	
$\bar{x}$ nilai tertimbang per unsur	0.36	0.36	0.35	0.35	0.36	0.36	0.37	0.37	0.36	3.253
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Fasilitasi Kegiatan Kelitbangan</b>										<b>81.32</b>

Dari tabel A diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM Pelayanan Fasilitasi Kegiatan Kelitbangan adalah 81.32 (BAIK) dengan rincian :

1. Penilaian tertinggi adalah pada Unsur U7 yakni Perilaku Pelaksana, dengan nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) adalah 3.35
2. Penilaian terendah adalah pada Unsur U3 yaitu Waktu Penyelesaian, dengan nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) adalah 3.16



## B. Nilai Unsur Pelayanan Fasilitas Inovasi Daerah

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan Fasilitas Inovasi Daerah								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
6	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
7	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
8	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
9	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
13	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
14	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
17	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
18	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
19	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
20	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
21	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
23	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
24	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
26	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
27	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
28	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
29	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
30	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
31	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
32	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
34	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
35	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
36	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
37	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
38	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00
39	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00
40	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
41	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
42	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
43	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
44	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
45	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
46	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
47	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00



48	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
49	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	
51	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
52	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
53	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
54	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
55	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	
56	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
57	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
58	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
59	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
60	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
61	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
62	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	
Σ nilai per unsur	199.00	200.00	199.00	198.00	202.00	202.00	209.00	205.00	199.00	
x̄ nilai per unsur	3.21	3.23	3.21	3.19	3.26	3.26	3.37	3.31	3.21	
x̄ nilai tertimbang per unsur	0.36	0.36	0.36	0.35	0.36	0.36	0.37	0.37	0.36	3.249
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Fasilitas Inovasi Daerah</b>										<b>81.23</b>

Dari tabel B diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM Pelayanan Fasilitas Inovasi Daerah adalah 81.23 (BAIK) dengan rincian :

1. Penilaian tertinggi adalah pada Unsur U7 yakni Perilaku Pelaksana, dengan nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) adalah 3.37
2. Penilaian terendah adalah pada Unsur U4 yaitu Informasi, dengan nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) adalah 3.19

### C. Nilai IKM Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Tahun 2021

No	Jenis Layanan	Nilai IKM
1	Layanan Fasilitas Kegiatan Kelitbangan	<b>81.32</b>
2	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	<b>81.23</b>
<b>Nilai Rata-Rata IKM</b>		<b>81.27 (BAIK)</b>

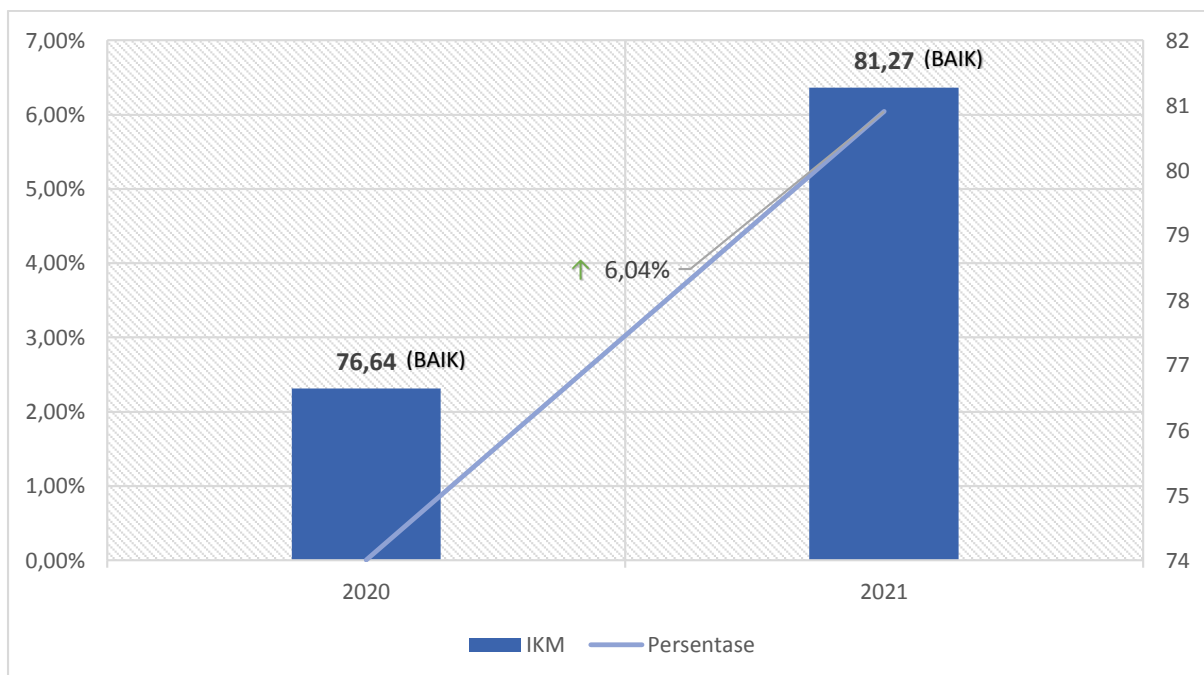
Dari tabel C diatas dapat dilihat bahwa:

1. Nilai IKM pada jenis layanan Fasilitas Kegiatan Kelitbangan adalah 81.32 (BAIK).



2. Nilai IKM pada jenis layanan Fasilitasi Inovasi Daerah adalah 81.23 (BAIK).
3. Nilai rata-rata IKM pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Tahun 2021 adalah 81.27 (BAIK).

**D. Perbandingan Nilai IKM Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Tahun 2020 dan 2021**



Dari grafik D diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 6.04% dari tahun 2020 atau nilai IKM 76.64 pada tahun 2020 meningkat sebesar 4.63 menjadi 81.27 pada tahun 2021.



## Bab IV Penutup

### 4.1 Simpulan

Berdasarkan survei yang dilaksanakan secara online diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada Badan Penelitian dan Pengembangan Tahun 2021 adalah 81.27 atau Mutu Pelayanan B (Baik). Nilai IKM mengalami peningkatan sebesar 6.04% dari tahun 2020 atau nilai IKM 76.64 pada tahun 2020 meningkat sebesar 4.63 menjadi 81.27 pada tahun 2021. Nilai IKM Pelayanan Fasilitas Kegiatan Kelitbangan adalah 81.32 (BAIK) dengan penilaian tertinggi adalah pada Unsur U7 yakni Perilaku Pelaksana, dengan nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) adalah 3.35, sedangkan penilaian terendah adalah pada Unsur U3 yaitu Waktu Penyelesaian, dengan nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) adalah 3.16. Nilai IKM Pelayanan Fasilitas Inovasi Daerah adalah 81.23 (BAIK) dengan penilaian tertinggi adalah pada Unsur U7 yakni Perilaku Pelaksana, dengan nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) adalah 3.37, sedangkan penilaian terendah adalah pada Unsur U4 yaitu Informasi, dengan nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) adalah 3.19.

### 4.2 Saran

Adapun saran yang diperoleh dari simpulan analisa IKM pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Tahun 2021 yaitu sebagai berikut.

1. Perlu adanya Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan nilai terendah pada masing-masing unit pelayanan, agar tingkat kepuasan masyarakat terkait ketepatan waktu penyelesaian proses kelitbangan dan kemudahan dalam memperoleh hasil-hasil inovasi daerah dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat.
2. Diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemudahan pengguna layanan dalam mengajukan keluhan melalui Petugas yang menagani pengaduan yang bertugas menerima dan memproses keluhan masyarakat serta menyediakan media yang



mudah diakses oleh publik seperti loket pengaduan dan kotak saran baik offline maupun berbasis online.

3. Menindaklanjuti hasil nilai Unsur Pelayanan yang masih perlu ditingkatkan melalui Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelayanan yang rutin dilaksanakan setiap periode tertentu untuk mencapai nilai Pelayanan yang lebih baik lagi.
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hal-hal yang dapat dilakukan adalah memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, memberikan informasi secara komunikatif, terbuka dan transparan kepada pengguna layanan/masyarakat/pengguna layanan.



## Data Pendukung



# PEMERINTAH KOTA DENPASAR BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jl. Mulawarman No. 5 Denpasar - 80111  
Telp. (0361) 414829, 415880 Fax (0361) 412676  
Email : [balitbang@denpasarkota.go.id](mailto:balitbang@denpasarkota.go.id) || Website : [litbang.denpasarkota.go.id](http://litbang.denpasarkota.go.id)

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN ( lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden )

DATA UNIT PELAYANAN	
Unit Pelayanan	Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar
Jenis Pelayanan	1. Layanan Fasilitasi Kegiatan Kelitbangan
	2. Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan		
Usia	1. < 20 Tahun 2. 20 - 29 Tahun	3. 30 - 39 Tahun 4. 40 - 49 Tahun	5. > 50 Tahun
Pendidikan	1. SMA Kebawah 2. Diploma	3. S1 4. S2 ke atas	
Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta	3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa	5. Lainnya

## Layanan Fasilitasi Kegiatan Kelitbangan

### 1. Persyaratan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pada pengusulan kelitbangan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Sesuai
- 2) Kurang Sesuai
- 3) Sesuai
- 4) Sangat Sesuai



## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan kelitbangan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Mudah
- 2) Kurang Mudah
- 3) Mudah
- 4) Sangat Mudah

## 3. Waktu Penyelesaian

Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian proses kelitbangan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Tepat Waktu
- 2) Kurang Tepat Waktu
- 3) Tepat Waktu
- 4) Sangat Tepat Waktu

## 4. Informasi

Bagaimana pendapat Saudara terhadap kemudahan dalam memperoleh hasil-hasil kelitbangan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Sesuai
- 2) Kurang Sesuai
- 3) Sesuai
- 4) Sangat Sesuai

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara standar pelayanan dengan pelayanan yang diberikan dalam proses kelitbangan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Sesuai
- 2) Kurang Sesuai
- 3) Sesuai
- 4) Sangat Sesuai

## 6. Kompetensi Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam proses pelayanan kelitbangan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Kompeten



- 2) Kurang Kompeten
- 3) Kompeten
- 4) Sangat Kompeten

#### 7. Perilaku Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan proses kelitbangan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Ramah Dan Sopan
- 2) Kurang Ramah Dan Sopan
- 3) Ramah Dan Sopan
- 4) Sangat Ramah Dan Sopan

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana pendapat Saudara terhadap respon Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar terhadap pengaduan/keluhan?

- 1) Tidak Responsif
- 2) Cukup Responsif
- 3) Responsif
- 4) Sangat Responsif

#### 9. Sarana dan prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan proses kelitbangan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar (media yang digunakan)?

- 1) Buruk
- 2) Cukup
- 3) Baik
- 4) Sangat Baik

10. Mohon masukan untuk perbaikan pelayanan fasilitasi kegiatan kelitbangan : .....



# Layanan Fasilitas Inovasi Daerah

## 1. Persyaratan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pengusulan inovasi daerah pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Sesuai
- 2) Kurang Sesuai
- 3) Sesuai
- 4) Sangat Sesuai

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan pengajuan inovasi daerah pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Mudah
- 2) Kurang Mudah
- 3) Mudah
- 4) Sangat Mudah

## 3. Waktu Penyelesaian

Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian proses penetapan inovasi daerah?

- 1) Tidak Tepat Waktu
- 2) Kurang Tepat Waktu
- 3) Tepat Waktu
- 4) Sangat Tepat Waktu

## 4. Informasi

Bagaimana pendapat Saudara terhadap kemudahan dalam memperoleh hasil-hasil inovasi daerah?

- 1) Tidak Sesuai
- 2) Kurang Sesuai
- 3) Sesuai
- 4) Sangat Sesuai

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dalam proses pengajuan inovasi daerah pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?



- 1) Tidak Sesuai
- 2) Kurang Sesuai
- 3) Sesuai
- 4) Sangat Sesuai

#### **6. Kompetensi Pelaksana**

Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan pengajuan inovasi daerah pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Kompeten
- 2) Kurang Kompeten
- 3) Kompeten
- 4) Sangat Kompeten

#### **7. Perilaku Pelaksana**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan pengajuan inovasi daerah pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar?

- 1) Tidak Ramah Dan Sopan
- 2) Kurang Ramah Dan Sopan
- 3) Ramah Dan Sopan
- 4) Sangat Ramah Dan Sopan

#### **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Bagaimana pendapat Saudara terhadap respon Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar terhadap pengaduan/keluhan?

- 1) Tidak Responsif
- 2) Cukup Responsif
- 3) Responsif
- 4) Sangat Responsif

#### **9. Sarana dan prasarana**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan pengajuan inovasi daerah pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar (media yang digunakan)?

- 1) Buruk
- 2) Cukup
- 3) Baik
- 4) Sangat Baik

10. Mohon masukan untuk perbaikan pelayanan fasilitasi inovasi daerah : .....



**DAFTAR RESPONDEN DALAM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA DENPASAR TAHUN 2021**

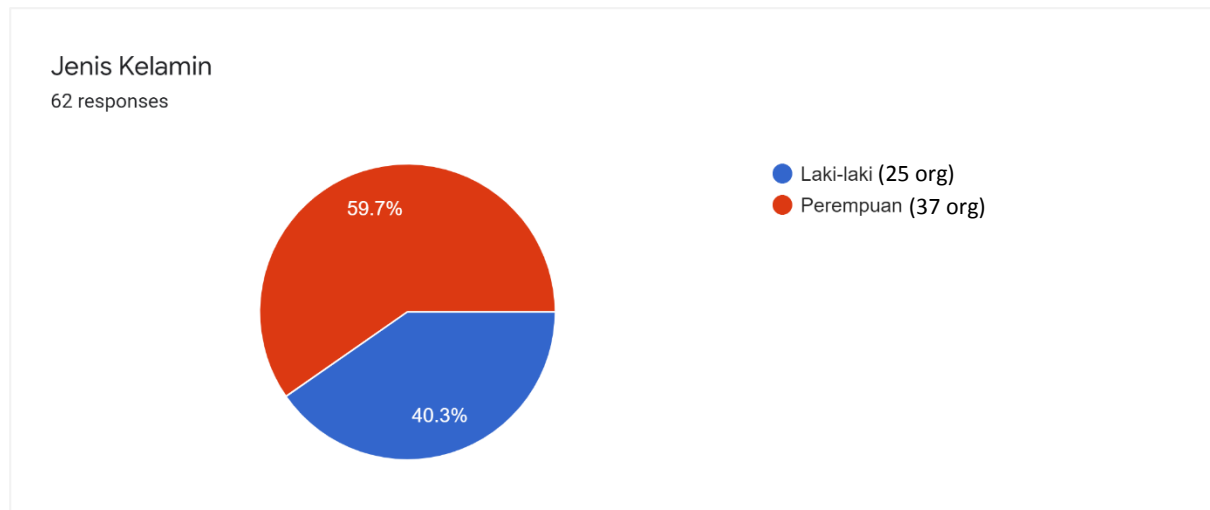
No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	Perempuan	< 20 Tahun	SMA Kebawah	PNS/TNI/POLRI
2	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
3	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
4	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
5	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
6	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
7	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
8	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
9	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
10	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
11	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
12	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
13	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
14	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
15	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
16	Perempuan	< 20 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa
17	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
18	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
19	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
20	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
21	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
22	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
23	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI



24	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
25	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
26	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
27	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
28	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
29	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
30	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
31	Laki-laki	30 - 39 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI
32	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
33	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya
34	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
35	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
36	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
37	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
38	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
39	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
40	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
41	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya
42	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Lainnya
43	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
44	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya
45	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
46	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
47	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
48	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
49	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
50	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
51	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA Kebawah	Pelajar/Mahasiswa



52	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
53	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
54	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
55	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI
56	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
57	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA Kebawah	PNS/TNI/POLRI
58	Perempuan	> 50 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI
59	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya
60	Laki-laki	20 - 29 Tahun	SMA Kebawah	Pegawai Swasta
61	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI
62	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI

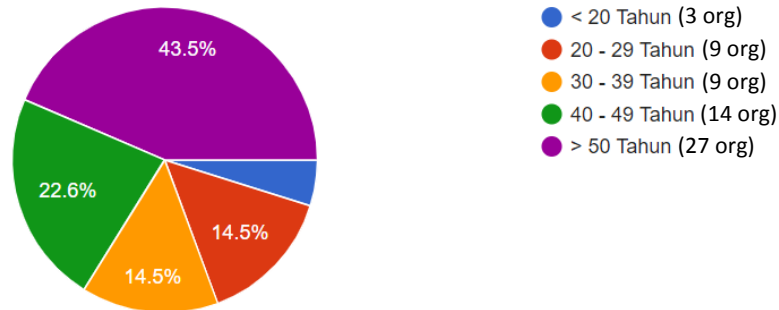


Berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin perempuan merupakan responden terbanyak yang mengisi kuesioner survei dengan jumlah 37 orang (59.7%) dan laki-laki 25 orang (40.3%).



### Usia

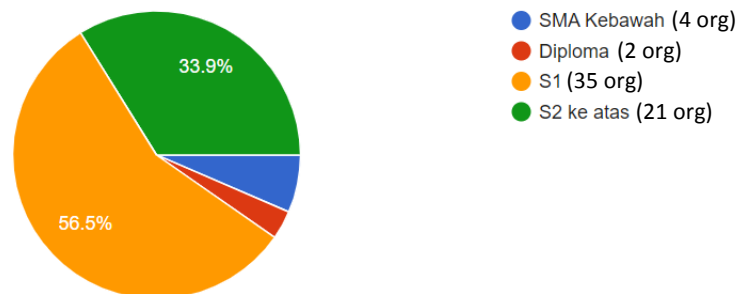
62 responses



Berdasarkan usia, responden dengan usia lebih besar dari 50 tahun merupakan responden terbanyak yang mengisi kuesioner survei dengan jumlah 27 orang (43.5%), dilanjutkan dengan usia 40 sampai 49 tahun dengan jumlah 14 orang (22.6%), usia 30 sampai 39 tahun dengan jumlah 9 orang (14.5%), usia 20 sampai 29 tahun dengan jumlah 9 orang (14.5%), dan usia kurang dari 20 tahun merupakan responden terendah dengan jumlah 3 orang (4.8%).

### Pendidikan

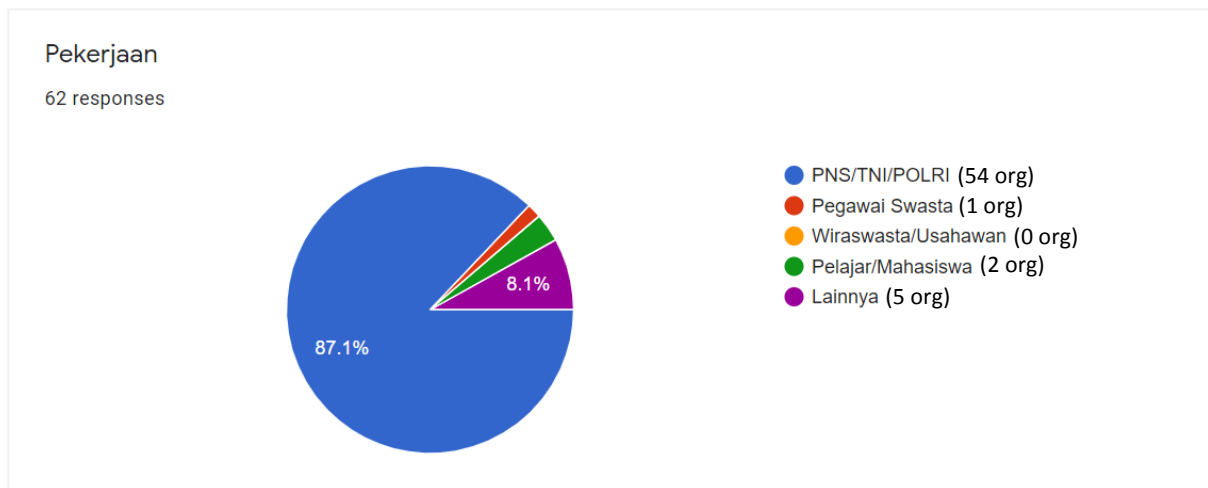
62 responses



Berdasarkan pendidikan, responden dengan pendidikan S1 merupakan responden terbanyak yang mengisi kuesioner survei dengan jumlah 35 orang (56.5%), dilanjutkan



dengan Pendidikan S2 atau di atasnya dengan jumlah 21 orang (33.9%), Pendidikan SMA atau dibawahnya dengan jumlah 4 orang (6.5%), dan Pendidikan Diploma merupakan responden terendah dengan jumlah 2 orang (3.2%).



Berdasarkan pekerjaan, responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI merupakan responden terbanyak yang mengisi kuesioner survei dengan jumlah 54 orang (87.1%), dilanjutkan dengan pekerjaan lainnya dengan jumlah 5 orang (8.1%), Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 2 orang (3.2%), Pekerjaan Pegawai Swasta dengan jumlah 1 orang (1.6%), dan Pekerjaan Wiraswasta/Usahawan merupakan jenis pekerjaan yang tidak memiliki responden dalam survei atau dengan jumlah 0 orang (0.0%).



**DAFTAR SARAN DALAM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA DENPASAR TAHUN 2021**

No. Responden	Saran Layanan Fasilitasi Kegiatan Kelitbangan	Saran Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah
1	Penyebar Luasan Hasil Kelitbangan	Hasil Inovasi dapat diimplementasikan
2	Layanan yg telah baik agar dipertahankan	Pertahankan layanan yg telah baik ini
3	Layanan Fasilitasi Kegiatan Kelitbangan sudah sangat baik	elayanan fasilitasi inovasi daerah sdh dilaksanakan dengan baik
4	mohon tingkatkan dalam kinerjanya	mohon kinerjanya ditingkatkan
5	Utk bs ditingkatkan lg	Untuk dapat di tingkatkan
6	Perlu ditingkatkan lagi	Tetap perbanyak inovasi
7	Lebih ditingkatkan	Tingkatkan utk lbh baik
8	Pelayanan yang diberikan sudah baik	pelayanan yg diberikan sudah baik
9	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan
10	Sdh baik agar dipertahankan	Sdh baik agar di pertahankan
11	Perlu banyakditingkatkan karena Litbang Lembaga baru .	Inovasi di kota Denpasar perkembangannya sangat cepat dan perlu di monitoring .
12	Pelayanan sudah sesuai standar...ke depan perlu ditingkatkan lagi	Pelayanan yang dibeeikan sdh bagus dan sesuai standar pelayanan
13	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan di bid kelitbangan	Ditingkatkan lagi pelayanan fasilitasi inovasi daerah
14	Sudah berjalan sesuai dengan prosedur	Sudah berjalan dengan baik
15	sudah sangat baik	sudah sangat baik
16	Terimakasih	Tidak ada. terimakasih
17	Tingkatkan terus	Tingkatkan lagi
18	Pelayanan agar di tingkatkan lagi	Pelayanan inovasi agar di tingkatkan lagi
19	Ditingkatkan	Ditingkatkan



20	Semoga semakin baik ke depannya	Semoga semakin baik
21	.	.
22	Secara keseluruhan pelayanan kelitbang pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Dendpasar sudah baik, untuk kedepannya agar tetap dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan lebih baik lagi	Secara keseluruhan pelayanan fasilitasi inovasi sudah baik dan kedepannya harus dipertahankan
23	pelayanan sudah bagus kiranya bisa ditingkatkan untuk kedepannya	layanannya sudah bagus kedepannya agar ditingkatkan
24	-	Semoga selalu berpegang pada Sewaka Dharma
25	Tingkatkan selalu pelayanannya	Tingkatkan pelayanannya
26	Pertahankan pelayanan prima	Pertahankan pelayanan
27	Pelayanan sudah baik	Pelayanan sudah bagus
28	Sebaiknya balitbang lebih sering melakukan sosialisasi ttg peran balitbang sehingga semakin dipahami baik oleh OPD lain maupun masyarakat	Inovasi kota denpasar semakin beragam dan bermanfaat
29	Tingkatkan terus pelayanan pengusulan inovasi di litbang	Mantap
30	Pelayanan yg diberikan sudah memadai, kedepannya bisa ditingkatkan lagi	pelayanan fasilitasi inovasi daerah sangat memadai dan kedepannya bisa lebih ditingkatkan kembali
31	Pertahankan tingkat layanan	Pengusulan inovasi lebih dipermudah
32	Iya sdh bgs pelayanan ya dan perlu di tingkatkan lagi	Sdh bgs kok



33	Agar lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan publik. Sejauh ini sudah cukup baik.	Agar lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan publik. Sejauh ini sudah baik.
34	Pelayanan agar ditingkatkan	Perlu disosialisasikan
35	Sudah baik, semakin ditingkatkan lagi	Sudah baik, semakin ditingkatkan lagi
36	Tetap komit dgn pelayanan prima	Selalu berkembang inovasi
37	Tetap tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.	Perbaiki pelayanan fasilitasi inovasi daerah sudah sangat bagus.
38	Masih diperlukan penyempurnaan shg mendapatkan hasil yg lebih optimal	Sudah cukup baik
39	Sudah baik, perlu penikatan untuk mendapatkan hasil yang optimal	Sudah cukup baik
40	Selama ini sudah baik mohon ditingkatkan lg kedepannya	Selama ini sudah sudah baik, semoga kedepannya lebih baik lg
41	Semoga selalu dapat meningkatkan dan pertahankan kualitas pelayanan	Semoga selalu ada inovasi utk memudahkan pelayanan
42	Lebih ditingkatkan kemabli	Lebih berinovasi
43	Bagus	Bagus
44	Pelayanan fasilitas kelit angan sudah bagus, mohon di pertahankan	Mohon di pertahankan
45	Terimakasih	Terimakasih
46	Mohon Pelayanan Ditingkatkan	Mohon Pelayanannya Ditingkatkan
47	SDM sabgat perlu penataan sesuai latar belakang pendidikan kalau bisa kedepan lebih tepat.	Sangat perlu dilakukan inovasi dan digitalisasi.
48	-	-
49	Semoga terus dipertahankan pelayanannya	Semoga bisa dipertahankan



50	Kedepannya perlu ditambah tenaga peneliti yang profesional.	Sudah baik
51	Ditingkatkan lagi	Ditingkatkan lagi
52	Tingkatkan layanan kelitbangan pada tahun-tahun mendatang	Perlu peningkatan pengembangan inovasi daerah dalam pelaksanaan pembangunan
53	Informasi selau update	Fasilitasnya Terus ditingkatkan agar inovasi daerah Kota Denpasar terus berkembang
54	Pelayanan sudah baik	Pelayanan sudah baik
55	Teruskan upaya peningkatan kualitas pelayanan Data dan Informasi yang dikelola berbasis IT	Inovasi yang lebih kreatif terus diupayakan
56	Fasilitasi Sudah Sangat Baik	Fasilitasi Sudah Sangat Baik
57	sudah bagus, perlu ditingkatkan	sudah bagus, perlu ditingkatkan lagi
58	untuk saat ini tidak masukan untuk perbaikan	belum ada masukan
59	sudah bagus	sangat respionsif
60	.	.
61	Selalu terus berinovasi	Selalu terus berinovasi
62	Untuk kopetensinya agar ditingkatkan, suksema👤👤👤👤	Mohon kopetensi pegawainya ditingkatkan