

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KOTA DENPASAR
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Denpasar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan penelitian/kelitbangan dan inovasi daerah yang telah diberikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah 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

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar adalah tim yang bertugas untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Informasi** : Informasi adalah kemudahan penerima layanan dalam memperoleh hasil-hasil penelitian/kelitbangan serta hasil-hasil inovasi daerah.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan metode daring menggunakan kuesioner *online*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis terekam pada file *Spreadsheet*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2022	8
2.	Pengumpulan Data	November-Desember 2022	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi/perangkat daerah penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 50 Perangkat Daerah. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 44 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

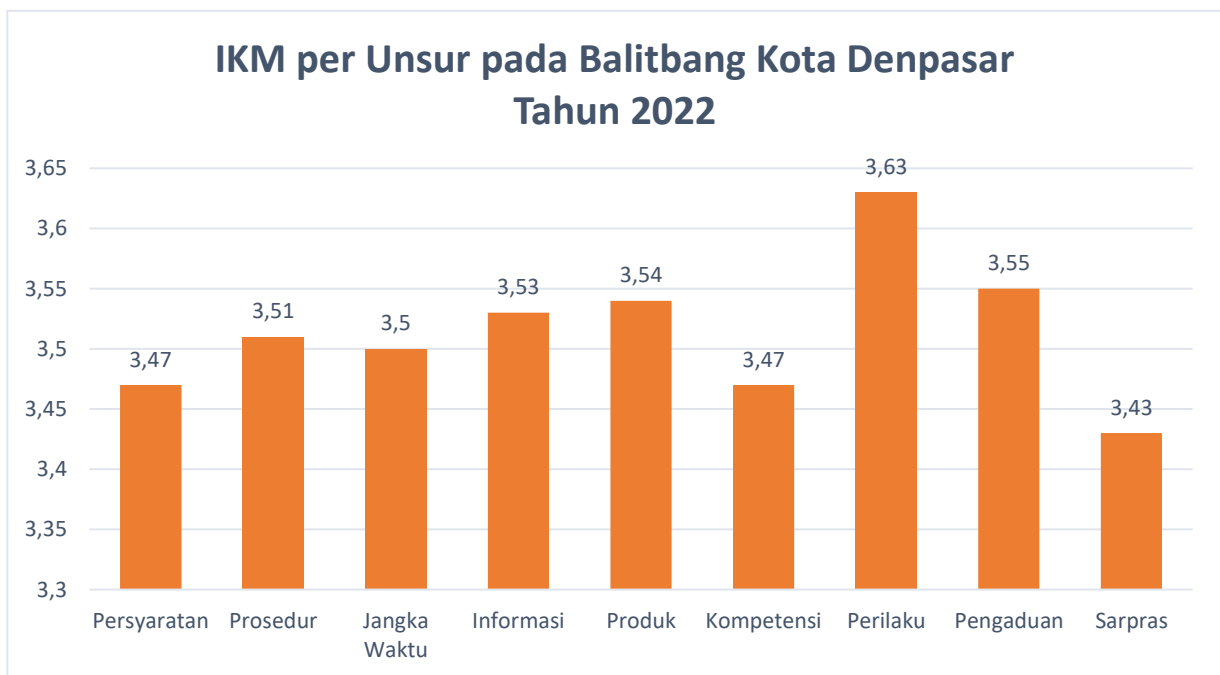
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 76 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	35	46,05%
		PEREMPUAN	41	53,95%
2	USIA	< 20 Tahun	0	0%
		20 - 29 Tahun	16	21,05%
		30 - 39 Tahun	11	14,47%
		40 - 49 Tahun	18	23,68%
		> 50 Tahun	31	40,79%
3	PENDIDIKAN	SMA KE BAWAH	6	7,89%
		DIPLOMA	3	3,95%
		S1	48	63,16%
		S2 KE ATAS	19	25%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	63	82,89%
		PEGAWAI SWASTA	3	3,95%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	6	7,89%
		LAINNYA	4	5,26%
4	JENIS LAYANAN	FASILITAS PELAYANAN TERKAIT PENELITIAN/KELITBANGAN	38	50%
		FASILITAS PELAYANAN TERKAIT INOVASI DAERAH	38	50%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,47	3,51	3,5	3,53	3,54	3,47	3,63	3,55	3,43
Kategori	B	B	B	B	A	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	87,81 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,47 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,63 dari unsur layanan, dan Pengaduan serta Produk mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu masing-masing 3,55 dan 3,54.

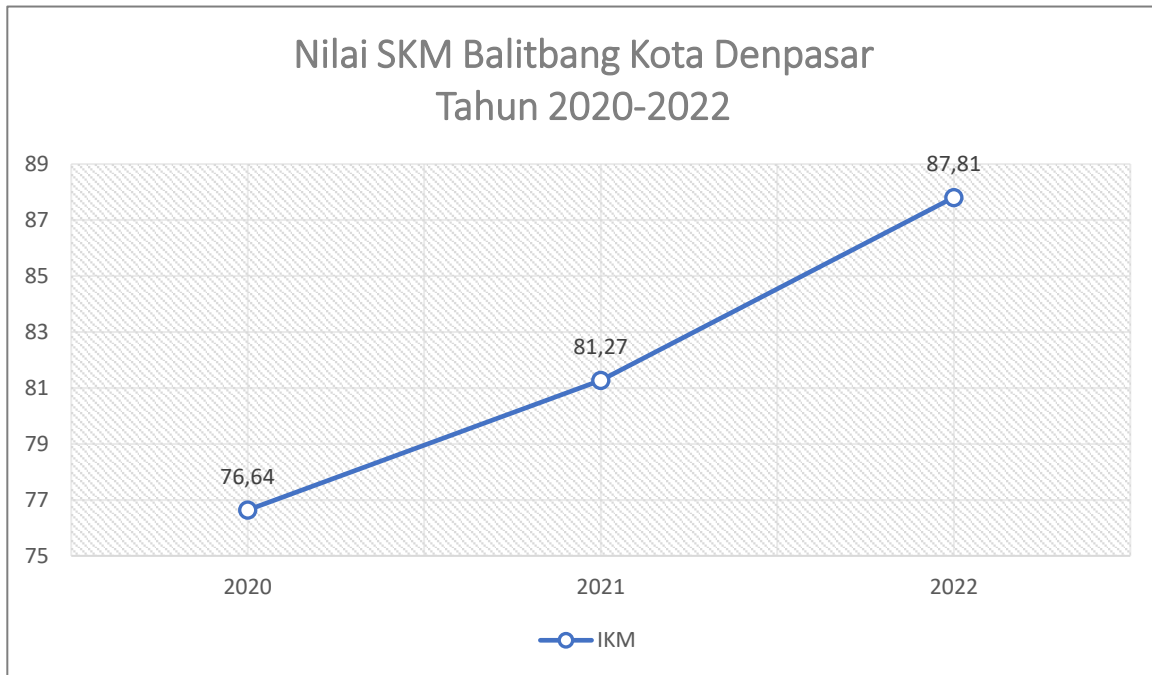
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang telah disediakan pada kuesioner, diperoleh beberapa masukan yaitu sebagai berikut :

- “Sudah baik dan tetap tingkatkan untuk pelayanan kelitbangan yang lebih baik lagi”.
- “Inovasi.. Kolaboratif.. Produktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat denpasar”.
- “*Roadmap* penelitian perlu di-*breakdown* tahunan sesuai RPJM dsn RPJP, kemudian tawarkan ke OPD, sekaligus menggali masalah yg perlu segera ditindaklanjuti dari usulan OPD. Perbanyak kajian singkat untuk pemenuhan kebijakan oleh Pimpinan (Walikota) berbasis kajian.”.
- “Mohon direkomendasikan kepada pihak akademisi apabila ada OPD yg akan melakukan kajian sederhana agar bisa diberikan bantuan tanpa anggaran mengingat Tri Dharma Perguruan Tinggi”.

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan

publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta perangkat daerah serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,81. Selain itu, nilai SKM Balitbang Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Persyaratan, serta Kompetensi Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,63 dari unsur layanan, dan Pengaduan serta Produk mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu masing-masing 3,55 dan 3,54.

Kota Denpasar, 30 Desember 2022

Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan



I Made Pasek Mandira, S.E., M.Si.

NIP. 19661011 199503 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU**

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : <input type="text"/> Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> Lainnya :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KOTA DENPASAR

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Tahun 2022

Salam Sewakadarma,

Sebagai upaya Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar untuk terus menyempurnakan pelayanan yang diberikan, kami berharap masukan dari seluruh pengguna layanan kami dengan mengisi "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar".

● Perlu kami sampaikan bahwa setiap orang **dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lebih dari 1 (satu) kali** untuk jenis pelayanan berbeda yang diterima.

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini.

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA DENPASAR

E-mail : balitbang@denpasarkota.go.id

Instagram: @litbangdenpasar



@gmail.com (not shared) [Switch account](#)



* Required

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

2. Hasil Olah Data SKM

(Terlampir)

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Keputusan Kepala Badan Penelitian Dan Pengembangan Kota Denpasar Nomor : 188.4/804/LITBANG tentang Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Tahun 2022

(Terlampir)

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA DENPASAR**

Jenis Layanan: : Fasilitas Pelayanan terkait Penelitian/Kelitbangan dan Fasilitas Pelayanan terkait Inovasi Daerah
 Jumlah Populasi : 50 ← *Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)*
 Jumlah Target Responden : 44 ← *Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017*
 Jumlah Responden : 76 Responden

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Opini	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
2	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bisa lebih bagus dan luas
3	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
4	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	akan melakukan kajian sederhana agar bisa diberikan bantuan tanpa
5	Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan dan makin ditingkatkan sesuai perkembangan jaman
6	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	oke
7	Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	jazz
8	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan terus
9	Laki-Laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik lagi
10	Laki-Laki	> 50 Tahun	SMA Kebawah	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan kembali
11	Laki-Laki	> 50 Tahun	SMA Kebawah	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan lagi
12	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terimakasih atas keudahan akses selama ini
13	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semuanya sudah baik
14	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
15	Laki-Laki	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Mohon ditingkatkan dan dipertahankan
16	Perempuan	> 50 Tahun	SMA Kebawah	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
17	Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	masyarakat denpasar
18	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Sangat bagus
19	Laki-Laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	Tetap inovatif untuk mempermudah pelayanan
20	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	Pelayanan dan sarana prasarana sudah baik dan di pertahankan
21	Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	capaian pelayanan yang lebih baik lagi.
22	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	Pelayanan fasilitasi penelitian/kelitbangan ditingkatkan lagi
23	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	Sudah baik
24	Laki-Laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik
25	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Sudah sangat memuaskan
26	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	sudah baik
27	Laki-Laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	Roadmap penelitian perlu dibreakdown tahunan sesuai RPJM dsn RPJP, kemudian tawarkan ke OPD, sekaligus menggali masalah yg perlu segera ditindaklanjuti daribusulan OPD. Perbanyak kajian singkat untuk pemenuhan kebijakan oleh Pimpinan (Walikota) berbasis kajian.
28	Laki-Laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	Tingkatkan terus kualitas layanan, untuk menghasilkan kepuasan pemohon
29	Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Agar lebih ditingkatkan pelayanannya.
30	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Sudah bagus
31	Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Untuk kedepannya fasilitas penelitian/kelitbangan ditingkatkan

70	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan lebih ditingkatkan
71	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang di berikan sudah baik
72	Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan tetap ditingkatkan
73	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus ditingkatkan kecepatan dan kualitas layanan
74	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yg sdh baik dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.
75	Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga terus dapat dipertahan dari segi pelayanan dan keramahan
76	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selalu ditingkatkan pelayanan yg prima
Jumlah Nilai/Unsur					264	267	266	268	269	264	276	270	261		
Nilai Rata-rata/Unsur					3,47	3,51	3,50	3,53	3,54	3,47	3,63	3,55	3,43		
Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur					0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,38		
IKM Unit Pelayanan													3,51	87,81	

NILAI RATA-RATA PER UNSUR

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Aktual Penerima Layanan	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	86,84	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,83	B
U3	Waktu Penyelesaian	87,50	B
U4	Informasi	88,16	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,49	A
U6	Kompetensi Pelaksana	86,84	B
U7	Perilaku Pelaksana	90,79	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	88,82	A
U9	Sarana dan Prasarana	85,86	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.0000 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.6000 - 3.0640	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.5320	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.0000	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jl. Mulawarman No. 5 Denpasar - 80111
Telp. (0361) 414829, 415880 Fax (0361) 412676
www.litbang.denpasarkota.go.id email : balitbang@denpasarkota.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KOTA DENPASAR**

NOMOR : 188.4/804/LITBANG

TENTANG
TIM KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA DENPASAR
TAHUN 2022

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA DENPASAR,

Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar perlu untuk melakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar;

b. bahwa untuk melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud pada huruf a dipandang perlu membentuk Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Tahun 2022;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar tentang Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Tahun 2022.

Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);

b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
- h. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2021 Nomor 13) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2022 Nomor 4);

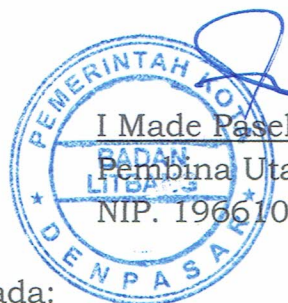
- i. Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Penandatanganan Keputusan Walikota Kepada Kepala Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2017 Nomor 7);
- j. Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2021 Nomor 76) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2022 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2022 Nomor 40).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menunjuk dan mengangkat Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar;
- KEDUA : Memberikan tugas dan tanggung jawab penuh kepada Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar;
- KETIGA : Surat Keputusan ini diberikan kepada masing-masing anggota untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 22 November 2022

Kepala Badan Penelitian Dan
Pengembangan Kota Denpasar,



I Made Pasek Mandira, S.E., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19661011 199503 1 001

Tembusan ini disampaikan Kepada:

1. Yang Bersangkutan
2. Arsip

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA
DENPASAR

TANGGAL : 22 November 2022

NOMOR : 188.4/804/LITBANG

TENTANG : TIM KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA DENPASAR

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA DENPASAR

- Penasehat : Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan
Kota Denpasar
- Penanggungjawab : Sekretaris Badan Penelitian dan
Pengembangan Kota Denpasar
- Sekretaris : 1. Kepala Bidang Inovasi dan Teknologi
Badan Penelitian dan Pengembangan Kota
Denpasar
2. Kepala Bidang Sosial dan Pemerintahan
Badan Penelitian dan Pengembangan Kota
Denpasar
- Bendahara : Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan
Badan Penelitian dan Pengembangan Kota
Denpasar
- Kelompok Kerja
Koordinator : Kepala Bidang Ekonomi dan Pembangunan
Badan Penelitian dan Pengembangan Kota
Denpasar
- Anggota : 1. Analis Kebijakan Ahli Muda Pada Badan
Penelitian dan Pengembangan Kota
Denpasar
2. Tim Teknologi Informasi (TI) Badan
Penelitian dan Pengembangan Kota
Denpasar
- Staf Administrasi : Staf Pada Badan Penelitian dan
Pengembangan Kota Denpasar

Kepala Badan Penelitian Dan
Pengembangan Kota Denpasar,



I Made Pasek Mandira, S.E., M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19661011 199503 1 001