

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2023



BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KOTA DENPASAR
TAHUN 2023

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.....	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	12

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 2023 (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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 127 (seratus dua puluh tujuh) hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	2
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2023	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2023	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan, maka populasi penerima layanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 70 penerima layanan. 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 59 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

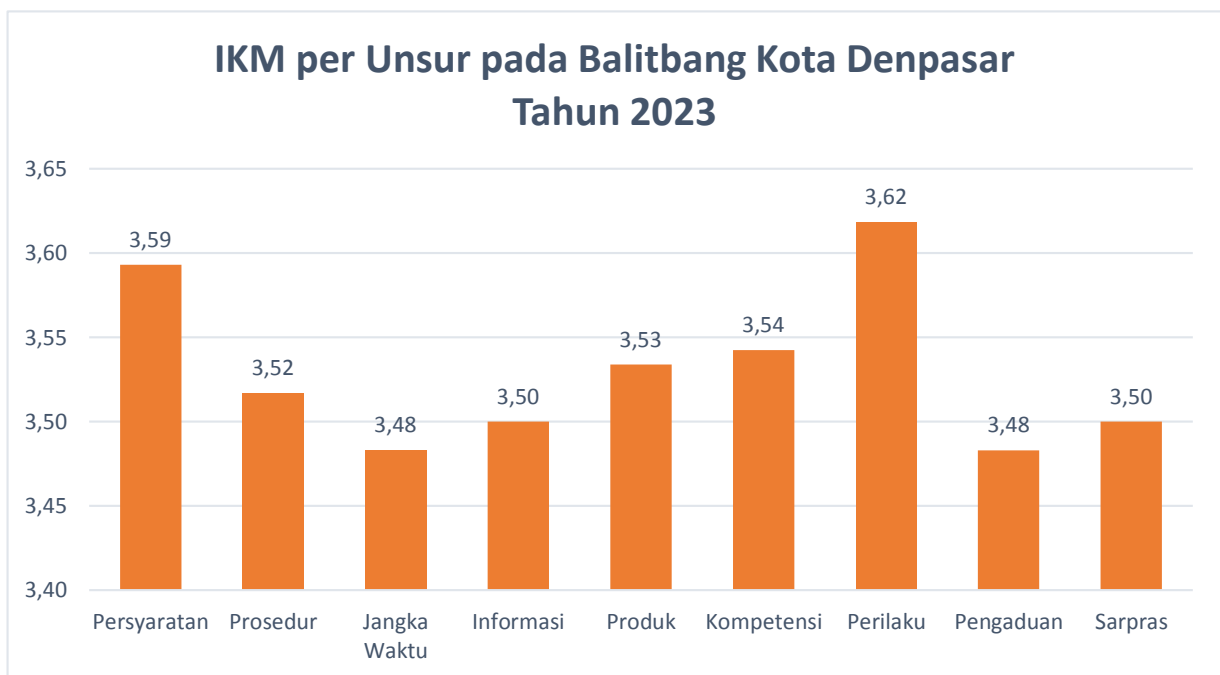
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 118 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	52	44,07%
		PEREMPUAN	66	55,93%
2	USIA	Usia < 20 Tahun	2	1,69%
		20 - 29 Tahun	55	46,61%
		30 - 39 Tahun	12	10,17%
		40 - 49 Tahun	25	21,19%
		Usia > 50 Tahun	24	20,34%
3	PENDIDIKAN	SMA KE BAWAH	26	22,03%
		DIPLOMA	13	11,02%
		S1	55	46,61%
		S2 KE ATAS	24	20,34%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	57	48,31%
		PEGAWAI SWASTA	13	11,02%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	0	0,00%
		PELAJAR/MAHASISWA	23	19,49%
		LAINNYA	25	21,19%
4	JENIS LAYANAN	FASILITAS PELAYANAN TERKAIT PENELITIAN/KELITBANGAN	59	50,00%
		FASILITAS PELAYANAN TERKAIT INOVASI DAERAH	59	50,00%

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	3,59	3,52	3,48	3,50	3,53	3,54	3,62	3,48	3,50
Kategori	A	B	B	B	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,25 (B - Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Janga waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,48. Begitu juga Pengaduan termasuk dua unsur terendah dengan nilai yang sama.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku mendapatkan nilai tertinggi 3,62 dari unsur layanan, Begitu juga Persyaratan termasuk dua unsur tertinggi dengan nilai 3,59.

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

- “Sekiranya hasil penelitian litbang dapat dijadikan sbg bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan”
- “Badan Litbang kota Denpasar sdh sangat baik menerima OPD lain dan selalu merangkul utk berinovasi”
- “Saat ini sudah optimal, kedepannya diupayakan menjadi sangat luarbiasa untuk tercapainya visi misi kota dps yang semakin luarbiasa pula 🧠”
- “Mampu mempertahankan yg sudah dicapai saat ini dan agar lebih ditingkatkan kembali kinerja pelayanan yang diberikan”
- “Untuk Inovasi sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan aspek fasilitas yang memadai”

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 peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 Semester I pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,25. Selain itu, nilai SKM Balitbang Kota Denpasar menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 Semester I.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu serta Pengaduan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku mendapatkan nilai tertinggi 3,62 dari unsur layanan, serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,59.

Denpasar, 28 Agustus 2023

**Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan
Kota Denpasar**



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

Pembina Utama Muda

NIP. 19661011 199503 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Online)



The image shows a promotional banner for the 'Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar'. On the left, a woman in a yellow jacket stands next to a large smartphone displaying a QR code. The phone screen also shows the text 'Scan Disini' and the URL 's.id/skmlitbang2023'. A speech bubble next to her says 'Penilaian Anda sangat berarti untuk penyempurnaan layanan kami'. Below the phone, the text reads 'BERI PENILAIAN ANDA TERHADAP LAYANAN YANG KAMI BERIKAN'. On the right, a banner features the title 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT' in large letters, the logo of 'BADAN LITBANG KOTA DENPASAR', and a brief introduction in Indonesian. The introduction states that the survey is part of an effort to improve services and that the respondents' input is highly valued for service improvement in 2023. It also provides contact information for the research and development body.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN LITBANG KOTA DENPASAR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN LITBANG KOTA DENPASAR

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

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" Tahun 2023

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023, penilaian Saudara sangat berarti bagi penyempurnaan layanan Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar.

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KOTA DENPASAR
E-mail : balitbang@denpasarkota.go.id
Instagram: @litbangdenpasar

BERI PENILAIAN ANDA TERHADAP LAYANAN YANG KAMI BERIKAN

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.

(Terlampir)

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	9 Unsur Pelayanan									Opini
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
26	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Diperbanyak SDM nya untuk mendukung segala aktifitas penelitian/kelitbangan
27	Laki-laki	20 - 29 Tahun	Diploma	Lainnya	4	3	4	4	4	3	3	4	4	.
28	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	3	4	4	4	.
29	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	2	3	3	3	3	3	tingkatkan lagi
30	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Agar selalu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku.
31	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan telah berjalan Baik
32	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	2	lhb d tingkatkan lgi
33	Perempuan	usia < 20 Tahun	SMA / di bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	3	3	hmm apa ya
34	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	melakukan inovasi utk kearah yg lebih bagus
35	Laki-laki	20 - 29 Tahun	SMA / di bawah	Lainnya	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Tetap semngat memberikan pelayanan yg terbaik
36	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Pertahankan lagi pelayanannya dan kalau bisa ditingkatkan
37	Perempuan	usia > 50 Tahun	SMA / di bawah	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Baik
38	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / di bawah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
39	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SDM yang lebih memadai
40	Laki-laki	usia > 50 Tahun	SMA / di bawah	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus
41	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	3	4	4	3	sudah baik
42	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kembangkan lagi
43	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan lagi kualitas pelayanan sesuai standar yg berlaku
44	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Sangat sesuai
45	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan.
46	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga sukses!!
47	Laki-laki	20 - 29 Tahun	SMA / di bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
48	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
49	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / di bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
50	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
51	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat baik
52	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 / ke atas	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	3	4	3	Dapt dikembangkan suatu aplikasi yg makin memudahkan proses pengajuan penelitian
53	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 / ke atas	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat bagus, tetap dipertahankan
54	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak, semakin baik kedepannya
55	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	4	4	3	3	4	3	3	3	4	Pertahankan
56	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Mohon ditingkatkan lagi tentang fasilitas yang digunakan terutama yang berhubungan dengan teknologi informasi
57	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / di bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah terbaik, tingkatkan lagi untuk kedepannya
58	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan
59	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	3	2	2	2	2	2	cukup baik
60	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Sudah baik

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	9 Unsur Pelayanan									Opini
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
96	Perempuan	usia > 50 Tahun	SMA / di bawah	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Baik
97	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / di bawah	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sudah Baik
98	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Menambahkan SDM yang lebih memadai dan Menambahkan Fasilitas yang lebih canggih
99	Laki-laki	usia > 50 Tahun	SMA / di bawah	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Perbanyak sosialisasi
100	Laki-laki	usia > 50 Tahun	SMA / di bawah	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai
101	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	3	sudah baik
102	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan kualitas pelayanan sesuai standar yang berlaku
103	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
104	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Tidak ada
105	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga makin baik
106	Laki-laki	20 - 29 Tahun	SMA / di bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
107	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
108	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan kualitas dan mutu pelayanan
109	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / di bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
110	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
111	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 / ke atas	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	3	3	4	Upaya untuk memperluas informasi dengan memanfaatkan media sosial
112	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 / ke atas	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik, tetap dipertahankan
113	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	2	3	3	2	3	4	4	3	3	makin berkembang untuk kedepannya
114	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak adaa, sangat bagus
115	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	4	3	3	3	4	3	3	3	3	Pertahankan
116	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	sudah bagus
117	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / di bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik, tingkatkan untuk kedepannya
118	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maksimalkan
Jumlah Nilai/Unsur					424	415	411	413	417	418	427	411	413	
Nilai Rata-rata/Unsur					3,59	3,52	3,48	3,50	3,53	3,54	3,62	3,48	3,50	
Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur					0,40	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,39	3,53
IKM Unit Pelayanan														88,25

NILAI RATA-RATA PER UNSUR

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Aktual Penerima Layanan		
		Indeks Konversi	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	89,83	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,92	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	87,08	B	Baik
U4	Informasi	87,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,35	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	88,56	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,47	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,08	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	87,50	B	Baik

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);

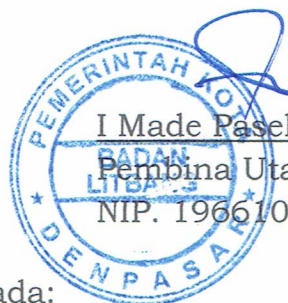
- i. Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Penandatanganan Keputusan Walikota Kepada Kepala Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2017 Nomor 7);
- j. Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 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