



ပိယိၵ်ႉႁူၵ်းႁူၵ်းႁူၵ်းႁူၵ်း  
**PEMERINTAH KOTA DENPASAR**  
 ၵၢၼ်ႉႁူၵ်းႁူၵ်းႁူၵ်းႁူၵ်း  
**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**

ၵၢၼ်ႉႁူၵ်းႁူၵ်းႁူၵ်းႁူၵ်း (ၵၢၼ်ႉႁူၵ်းႁူၵ်းႁူၵ်းႁူၵ်း)  
 Jalan Mulawarman Nomor 5, Telepon (0361) 414829 Denpasar 80111  
 Website: www.brida.denpasarkota.go.id || Pos-el: brida@denpasarkota.go.id

Denpasar, Anggara Wage Sinta 16 Juli 2024

Yth. Kepala Bagian Organisasi  
 Setda Kota Denpasar  
 di  
 Denpasar

**SURAT PENGANTAR**  
 Nomor: 000.8.3.4/682/Brida

No.	Naskah Dinas/Barang Yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024	1 (satu) Gabung	Dengan hormat dikirim untuk memenuhi surat Bagian Organisasi Nomor:000.8.3.4/943/Org Tanggal 5 Juli 2024

Diterima tanggal .....  
 Penerima

Pengirim  
 Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah  
 Kota Denpasar



Nama:  
 Pangkat/Golongan:  
 NIP:

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

Nomor telepon .....

**BRIDA**

Badan Riset dan Inovasi Daerah  
Kota Denpasar



# LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)**

**SEMESTER I TAHUN 2024**

**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH  
KOTA DENPASAR  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>14</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>15</b>
1. Kuesioner .....	15
2. Hasil Olah Data .....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	15

# 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 mengamalkan 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.

Diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah maka pada tanggal 29 Desember 2023 Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar ditetapkan menjadi Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah 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**

Adapun landasan hukum pelaksanaan kegiatan ini yaitu:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. 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 Riset dan Inovasi Daerah 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 Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar adalah tim yang bertugas untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Riset dan Inovasi Daerah 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 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 121 (seratus dua puluh satu) hari kerja disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1  
Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat  
Semester 1 Tahun 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2024	113
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	2

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 80 (delapan puluh) 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 66 (enam puluh enam) orang.

Tabel 2.2  
Tabel Krejcie and Morgan

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

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 (sembilan puluh dua) orang responden, dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1  
Karakteristik Data Responden SKM BRIDA Kota Denpasar  
Semester 1 Tahun 2024

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	44.56%
		PEREMPUAN	51	55.43%
2	USIA	20 - 29 Tahun	12	13.04%
		30 - 39 Tahun	24	26.08%
		40 - 49 Tahun	24	26.08%
		Usia > 50 Tahun	32	34.78%
3	PENDIDIKAN	SMA KE BAWAH	6	6.52%
		DIPLOMA	1	1.08%
		S1	48	52.17%
		S2 KE ATAS	37	40.21%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	52	56.52%
		PEGAWAI SWASTA	11	11.95%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	3	3.26%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0.00%
		LAINNYA	26	28.26%
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN KONSULTASI PENELITIAN/KELITBANGAN	10	10.86%
		LAYANAN USULAN PENELITIAN/KELITBANGAN	11	11.95%
		LAYANAN KEGIATAN	22	23.91%

		PENELITIAN/KELITBANGAN		
		LAYANAN FASILITASI INOVASI DAERAH	19	20.65%
		LAYANAN MONITORING DAN EVALUASI INOVASI DAERAH	9	9.78%
		PELAKSANAAN KOMPETISI INOVASI PERANGKAT DAERAH	10	10.86%
		LAYANAN FASILITASI HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL	11	11.95%

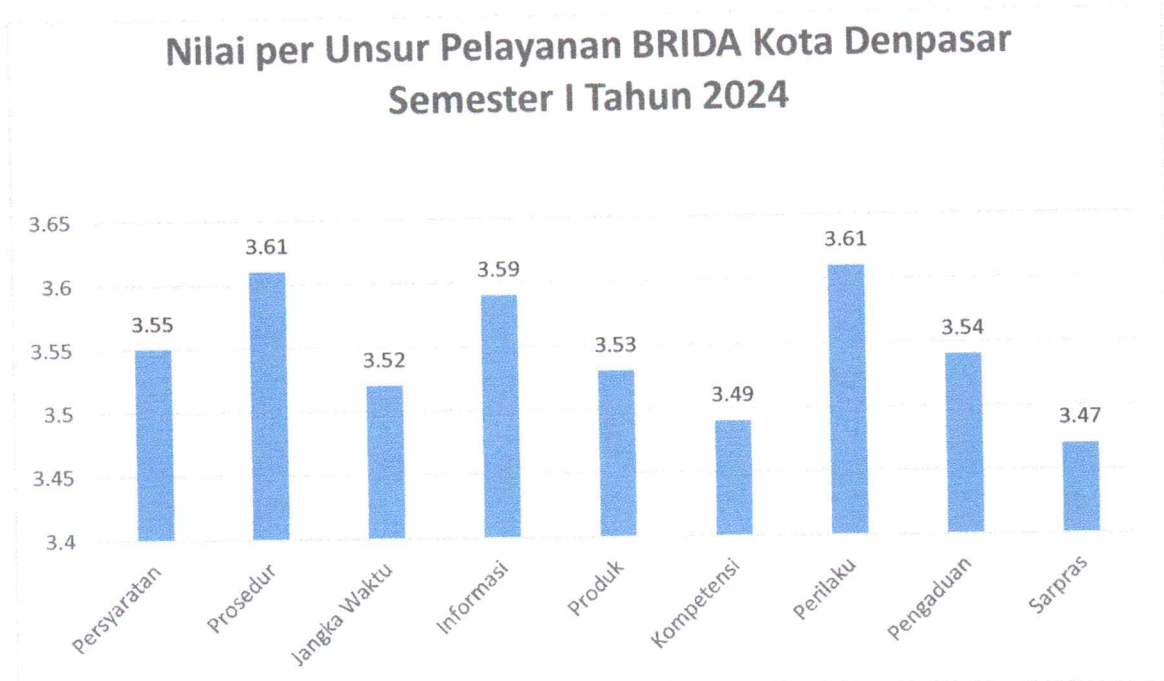
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil disajikan pada Tabel 3.2 sebagai berikut.

Tabel 3.2  
 Nilai Rata – Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.55	3.61	3.52	3.59	3.53	3.49	3.61	3.54	3.47
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,56 (A atau Sangat Baik)</b>								

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan untuk data survei dari bulan Januari sampai Juni Tahun 2024 tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 88,56 (delapan puluh delapan koma lima puluh enam) maka kinerja unit pelayanan BRIDA Kota Denpasar berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.



Gambar 3.1. Nilai per Unsur Pelayanan pada BRIDA Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 3.2 dan Gambar 3.1 diketahui bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur sistem, mekanisme dan prosedur dan unsur perilaku pelaksana. Unsur yang perlu ditingkatkan atau mempunyai nilai NRR terendah yaitu unsur sarana prasarana dan unsur kompetensi pelaksana.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur yang mempunyai nilai terendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 3,47, selanjutnya unsur lainnya yang juga mempunyai nilai rendah yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai sebesar 3,49.
2. Unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,61 begitu juga dengan unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,61.

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

- “Semoga BRIDA Kota Denpasar Tetap Memberi Pelayanan Yang Terbaik”
- “Pelayanan yang diberikan berkaitan tentang kelitbangan sudah sangat baik. Kedepan agar terus ditingkatkan lagi dan tetap melibatkan instansi pendidikan sebagai mitra strategis dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat”.
- “Diharapkan ada pelatihan peningkatan kompetensi SDM sehingga kajian/ telahan tidak lagi diserahkan ke pihak ketiga.”
- “Mohon fasilitasi pencatatan dan pendaftaran ki lebih diperbanyak”.
- “Mohon untuk kegiatan sosialisasi Fasilitasi KI di Denpasar lebih tingkatkan agar masyarakat lebih mengenal dan paham tentang Kekayaan Intelektual”.
- “Semoga dengan adanya badan riset dan inovasi daerah Kota Denpasar dapat memberikan kontribusi, kemudahan dan manfaat yang besar bagi masyarakat khususnya untuk membangun Kota Denpasar”.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam Tabel 4.1.

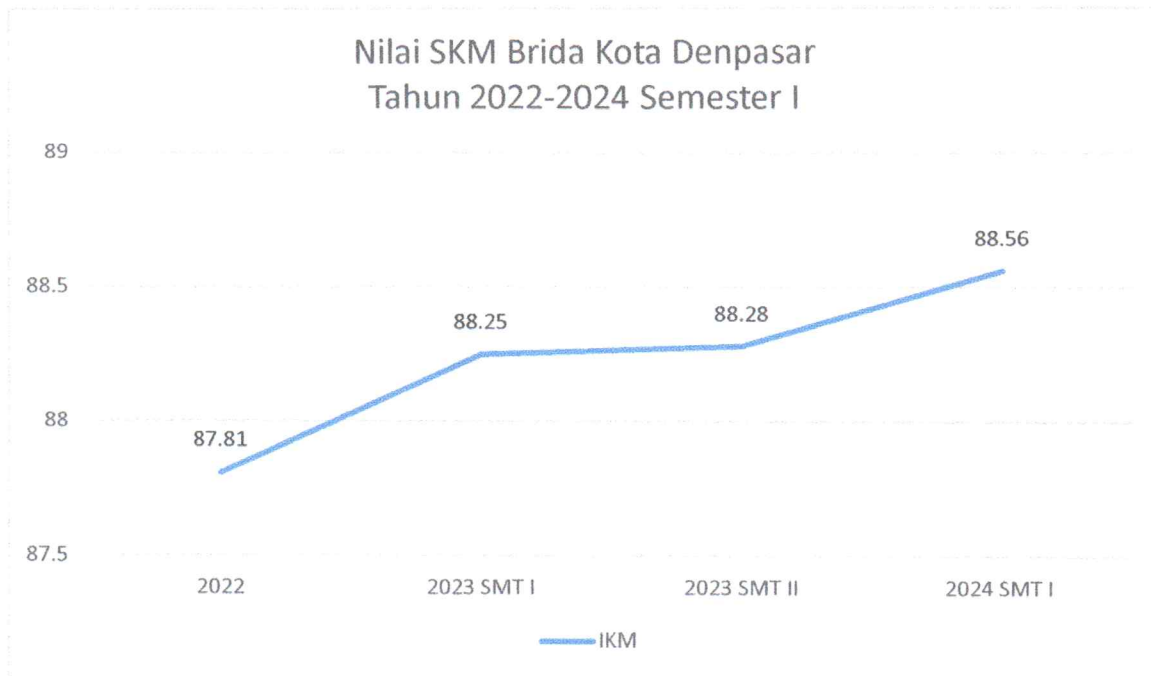
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut SKM BRIDA Kota Denpasar  
Tahun 2024 Semester 1

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak.			√	√	Brida
2	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti sosialisasi terkait dengan pelayanan prima.			√		Brida

## 4.3 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 kinerja dari

penyelenggara pelayanan publik. Terkait dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar ditetapkan menjadi Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar maka dari itu untuk nilai tren tetap dibandingkan dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar dapat dilihat melalui Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Tren Nilai SKM Brida Kota Denpasar Tahun 2022-2024 Semester 1

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 Semester I pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,56. Selain itu, nilai SKM Brida Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 Semester I.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Kompetensi Pelaksana
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Sistem, Mekanisme Dan Prosedur dengan nilai 3,61, begitu juga dengan Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,61.

Denpasar, 16 Juli 2024

**Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah  
Kota Denpasar,**



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

Pembina Utama Muda

NIP. 19661011 199503 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR**

Salam Sewaka Dharma,

Sebagai upaya Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar untuk terus menyempurnakan layanan yang diberikan, kami berharap masukan dari seluruh pengguna layanan kami dengan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BRIDA Kota Denpasar.

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

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

---

#### **Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar**

Alamat : Jalan Mulawarman No. 5 Denpasar  
Tlp : (0361) 414829, 415880 Fax (0361) 412676  
E-Mail : [brida@denpasarkota.go.id](mailto:brida@denpasarkota.go.id)  
Website : [brida.denpasarkota.go.id](http://brida.denpasarkota.go.id)  
Instagram : [bridadps](https://www.instagram.com/bridadps)

---

### 2. Hasil Olah Data SKM

(Terlampir)

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Keputusan Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar Nomor: 100.3.3/641/BRIDA tentang Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Riset dan Inovasi Kota Denpasar Tahun 2024.

(Terlampir)

### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

(Terlampir)

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR**

Jenis Layanan: : Fasilitas Pelayanan terkait Penelitian/Kelompok dan Fasilitas Pelayanan terkait Inovasi Daerah  
 Jumlah Populasi : 80 → Masukkan Nilai Populasi (Jumlah, Penerima Layanan)  
 Jumlah Target Responden : 66 → Target Jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017  
 Jumlah Responden : 92 Responden

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Pelayanan yang diterima	Nilai Unsur Pelayanan									Opini		
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus tingkatkan pelayanan serta kemudahan terkait Informasi Inovasi Daerah serta mendapatkan HAKI, pokoknya mantap BRIDA Kota Denpasar, jadi lebih semangat untuk berinovasi Kalau ada keluhan dan pengaduan dari masyarakat mohon segera ditindak lanjuti
2	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Lebih transparan dalam memberikan informasi
3	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelompok	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih dipertahankan
4	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelompok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya sangat bersyukur dan berterimakasih atas kesempatan yang diberikan, Namaste 21 bisa dibantu menyelesaikan permasalahan dengan revisi logo hingga selesai proses HKI-nya, pelayanan yang diberikan sungguh luar biasa, begitu sabar menuntun kami hingga semua persyaratan dapat kami lengkapi, dan merupakan sebuah kehormatan juga mendapatkan kunjungan khusus, berasa sangat diperhatikan, Terimakasih banyak Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar, maju terus dalam pelayanan!!!
5	Perempuan	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sebaiknya sistem digitalisasi sudah diterapkan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama riset dll
6	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelompok	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Sebaiknya sistem digitalisasi sudah diterapkan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama riset dll
7	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelompok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Publikasi online perlu ditingkatkan
8	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelompok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik.
9	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mohon lebih sering desa utk dibina mengenai inovasi yg ada di des
10	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA Kebawah	Lainnya	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	lebih berinovasi terbaru untuk lebih baik
11	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Agar selalu menjaga dan memberikan yang terbaik dalam pelayanan masyarakat terutama IKM, UKM dan UMKM Kota
12	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Usulan Penelitian/Kelompok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
13	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga BRIDA Kota Denpasar Tetap Memberi Pelayanan Yang Terbaik
14	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelompok	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah bagus
15	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi Peringkat Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kebersihan lebih ditingkatkan
16	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik
17	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
18	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
19	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi Peringkat Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
20	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon tetap dipertahankan pelayanan yang sangat baik



41	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Da	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	Peningkatan sosialisasi, peningkatan capacity building, peningkatan pendanaan, peningkatan komunikasi dan kerjasama dengan OPD dan Badan Penkot dan PTN/PTS.
42	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Lanjutkan dan tingkatkan mohon untuk kegiatan sosialisasi Fasilitas KI di Dempasar lebih tingkatkan agar masyarakat lebih mengenal dan paham tentang kekayaan intelektual
43	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan dikembangkan lagi
44	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Pelaksanaan Kompetensi Inovasi Perangkat Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan dikembangkan lagi
45	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA, Kebawah	Lainnya	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	Semua sudah baik, mohon ditingkatkan kembali
46	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon fasilitas pencatatan dan pendaftaran KI lebih diperbanyak
47	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
48	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetensi Inovasi Perangkat Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lebih sering mengadakan sosialisasi
49	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Usulan Penelitian/Kelompok	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	terus ditingkatkan
50	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelompok	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik
51	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelompok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus, pertahankan
52	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Pelayanan berjalan lancar
53	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelompok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
54	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelompok	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah bagus. Terimakasih
55	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelompok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
56	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Usulan Penelitian/Kelompok	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bridal adalah opd yg sangat baik menerapkan Tusunya
57	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik
58	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
59	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kiranya inovasi yang ada di kota Dempasar dapat juga disebarikan ke kab/kota lainnya
60	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Informasi terkait jenis-jenis kegiatan penelitian di bidang perikanan yang bisa difasilitasi oleh Brieda
61	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelompok	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Brieda yg sdh sangat membantu, kiranya tetap pelayanan Prima makin ditingkatkan dengan prinsip Sewakadharmma. Sangat mantaf, lanjutkan
62	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tak ada
63	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetensi Inovasi Perangkat Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tak ada
64	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Brieda yg sdh sangat membantu, kiranya tetap pelayanan Prima makin ditingkatkan dengan prinsip Sewakadharmma. Sangat mantaf, lanjutkan
65	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada
66	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk pelayanan sudah baik namun tetap di tingkatkan
67	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelompok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jangan berpusat diri sampai disini tingkatkan terus pelayanan anda
68	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga inovasi semakin berkembang
69	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelompok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	inovasi tak selalu dengan aplikasi baru, tp update dan sinkronisasi aplikasi yg telah ada
70	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelompok	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jumlah pelugas ditambah
71	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelompok	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga mengutamakan kepentingan masyarakat banyak
72	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetensi Inovasi Perangkat Daerah	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi
73	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik, pertahankan
74	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetensi Inovasi Perangkat Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan sistem yg sudah ada
75	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dalam membantu proses pengerjaan materi inovasi daerah. Terimakasih





ꦑꦼꦩꦶꦂꦠꦏꦠꦤ꧀ꦢꦤ꧀ꦥꦱꦫꦺꦴ  
PEMERINTAH KOTA DENPASAR  
ꦏꦠꦤ꧀ꦢꦤ꧀ꦥꦱꦫꦺꦴ  
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH  
ꦠꦤ꧀ꦢꦤ꧀ꦥꦱꦫꦺꦴ  
Jalan Mulawarman Nomor 5, Telepon (0361) 414829 Denpasar 80111  
Website: www.brida.denpasarkota.go.id || Pos-el: brida@denpasarkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH  
KOTA DENPASAR

NOMOR : 100.3.3/641/BRIDA

TENTANG  
TIM KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR  
TAHUN 2024

BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR,

- Menimbang :
- bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar perlu untuk melakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar;
  - bahwa untuk melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud pada huruf a dipandang perlu membentuk Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar Tahun 2024;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar tentang Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar Tahun 2024.
- Mengingat :
- 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);
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - 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 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);
- f. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Menunjuk dan mengangkat Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar;
- KEDUA : Memberikan tugas dan tanggung jawab penuh kepada Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset dan Inovasi Daerah 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 8 Juli 2024

Kepala Badan Riset dan Inovasi  
Daerah 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 RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR  
TANGGAL : 8 Juli 2024  
NOMOR : 188.4/641/BRIDA  
TENTANG : TIM KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN  
RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR

Penanggungjawab : Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota  
Denpasar

Anggota Tim Kegiatan Survei  
Kepuasan Masyarakat :

1. drh. Nyoman Prawisanthi Indriyani  
Gatra, M.Si.
2. I Made Bayu Sastra Wiguna, S.T.
3. Ni Nyoman Dian Sudewi, S.E.
4. I Komang Sukra Winaya, Amd. Pajak.
5. A.A. Trisha Dewi Parasthiwi, S.E.
6. Kadek Rianita Indah Pratiwi, S.IP.
7. Putu Aditya Gunawan, S.Kom.
8. Anak Agung Bagus Raditya Tanaya,  
S.Kom.
9. I Kadek Arya Purwitha, S.Kom.

Kepala Badan Riset dan Inovasi  
Daerah Kota Denpasar,

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

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2023 Semester II**



**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**

**KOTA DENPASAR**

**2024**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Penelitian dan Pengembangan

Kota Denpasar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar periode 2023 Semester II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023 Semester II**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,53	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51	B
3	Waktu Penyelesaian	3,53	B
4	Informasi	3,51	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,54	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,53	B
7	Perilaku Pelaksana	3,58	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,58	A
9	Sarana dan Prasarana	3,48	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 (satu) unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

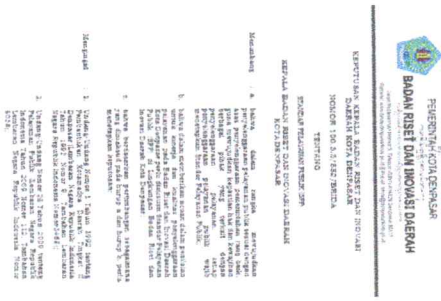
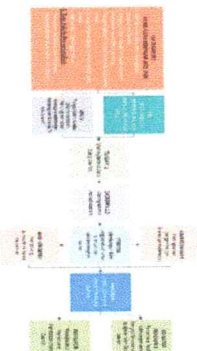
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Koordinasi dengan TAPD terkait anggaran kajian/ penelitian masih berada di perangkat daerah lain	√				Balitbang
		1.2 Penyusunan standar pelayanan publik secara lengkap sebelum dilakukan penetapan	√				Balitbang
		1.3 Evaluasi Visi Misi RPJMD yang berkaitan dengan Litbang		√			Balitbang

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Koordinasi dengan TAPD terkait anggaran kajian/ penelitian masih berada di perangkat daerah lain oleh Pimpinan (Walikota) berbasis kajian.	Sudah	Sudah melakukan koordinasi dengan Koordinator dengan TAPD terkait anggaran kajian/ penelitian masih berada di perangkat daerah lain.		-

	<p>1.2 Penyusunan standar pelayanan publik secara lengkap sebelum dilakukan penetapan.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sudah menyusun standar pelayanan publik secara lengkap</p>		<p>-</p>
	<p>1.3 Evaluasi Visi Misi RPJMD yang berkaitan dengan Litbang.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Visi “Kota Kreatif Berbasis Budaya Menuju Denpasar Maju” Litbang mengampu misi ke 4 (empat) yakni Unggul dalam Kualitas SDM, Pemanfaatan Teknologi dan Inovasi</p>		<p>-</p>



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Implementasi rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar Semester 2 Tahun 2023 diantaranya:
  - a. Sudah melakukan koordinasi dengan Koordinasi dengan TAPD terkait anggaran kajian/ penelitian masih berada di perangkat daerah lain.
  - b. Sudah menyusun standar pelayanan publik secara lengkap.
  - c. Visi “Kota Kreatif Berbasis Budaya Menuju Denpasar Maju”. Litbang mengampu misi ke 4 (empat) yakni Unggul dalam Kualitas SDM, Pemanfaatan Teknologi dan Inovasi Menuju Keseimbangan Pembangunan Berbasis Tri Hita Karana.

Denpasar, 16 Juli 2024

**Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah**  
**Kota Denpasar,**



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

Pembina Utama Muda

NIP. 19661011 199503 1 001