



PEMERINTAH KOTA DENPASAR  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jl. Mulawarman No. 5 Denpasar  
Telp. (0361) 414829, 415880 Fax (0351) 412676  
Email : [balitbang@denpasarkota.go.id](mailto:balitbang@denpasarkota.go.id) || Website : [litbang.denpasarkota.go.id](http://litbang.denpasarkota.go.id)

Kepada  
Yth. Kepala Bagian Organisasi  
Setda Kota Denpasar  
di –  
Denpasar

**SURAT PENGANTAR**  
NOMOR : 800 / 1114 / LITBANG

No.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1	Disampaikan berkas Laporan pelaksanaan SKM Semester II Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar	1 ( satu ) berkas	Disampaikan dengan hormat untuk dapat ditindaklanjuti sebagaimana mestinya

Denpasar, 04 Desember 2023  
Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kota Denpasar



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

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER II TAHUN 2023**



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**  
**KOTA DENPASAR**  
**TAHUN 2023**

## 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>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
1. Koesioner	13
2. Hasil Olah Data	13
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	13

# **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.

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 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 94 (Sembilan puluh empat) hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	2
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2023	89
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember2023	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	2

## 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 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.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	40.68%
		PEREMPUAN	70	59.32%
2	USIA	Usia < 20 Tahun	6	5.08%
		20 - 29 Tahun	28	23.73%
		30 - 39 Tahun	14	11.86%
		40 - 49 Tahun	19	16.10%
		Usia > 50 Tahun	51	43.22%
3	PENDIDIKAN	SMA KE BAWAH	8	6.78%
		DIPLOMA	11	9.32%
		S1	62	52.54%
		S2 KE ATAS	37	31.36%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	78	66.10%
		PEGAWAI SWASTA	8	6.78%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	0	0.00%
		PELAJAR/MAHASISWA	16	13.56%
		LAINNYA	16	13.56%
5	JENIS LAYANAN	FASILITAS PELAYANAN TERKAIT PENELITIAN/KELITBANGAN	59	50%
		FASILITAS PELAYANAN TERKAIT INOVASI DAERAH	59	50%

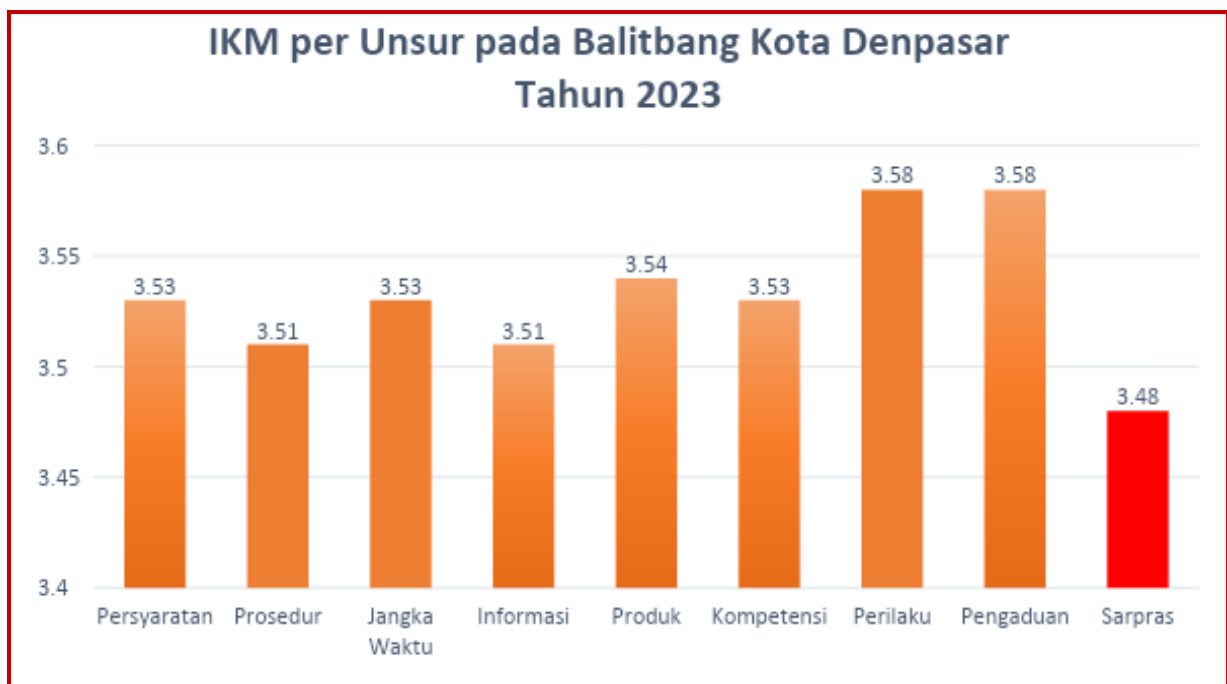
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.53	3.51	3.53	3.51	3.54	3.53	3.58	3.58	3.48
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,28 (Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **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 3,48.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,58 dari unsur layanan, Begitu juga Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dua unsur tertinggi dengan nilai 3,58.

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

- “Segera dibentuk Brista”
- “Tolong ditingkatkan kembali sarana dan prasarana dalam proses pelayanan fasilitasi inovasi daerah pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar”.
- “Melakukan fasilitasi secara inklusif: dari pengusulan inisiatif, evaluasi inisiatif, penetapan inovasi daerah, uji coba inovasi daerah, evaluasi uji coba inovasi daerah, hingga penerapan inovasi daerah.”
- “Memperluas jejaring terhadap inovasi-inovasi baru yang ada.”.
- “Semoga lebih diperhatikan lagi pelayanan fasilitasi penelitian/kelitbangan”.
- “Lebih ditingkatkan lagi terkait pelayanan fasilitasi inovasi daerah”.

## 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 berikut:

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

### 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. 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 2023 Semester II pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 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 88,28. Selain itu, nilai SKM Balitbang Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 Semester II.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,58 dari unsur layanan, Begitu juga Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,58.

Kota Denpasar, 04 Desember 2023

**Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan**

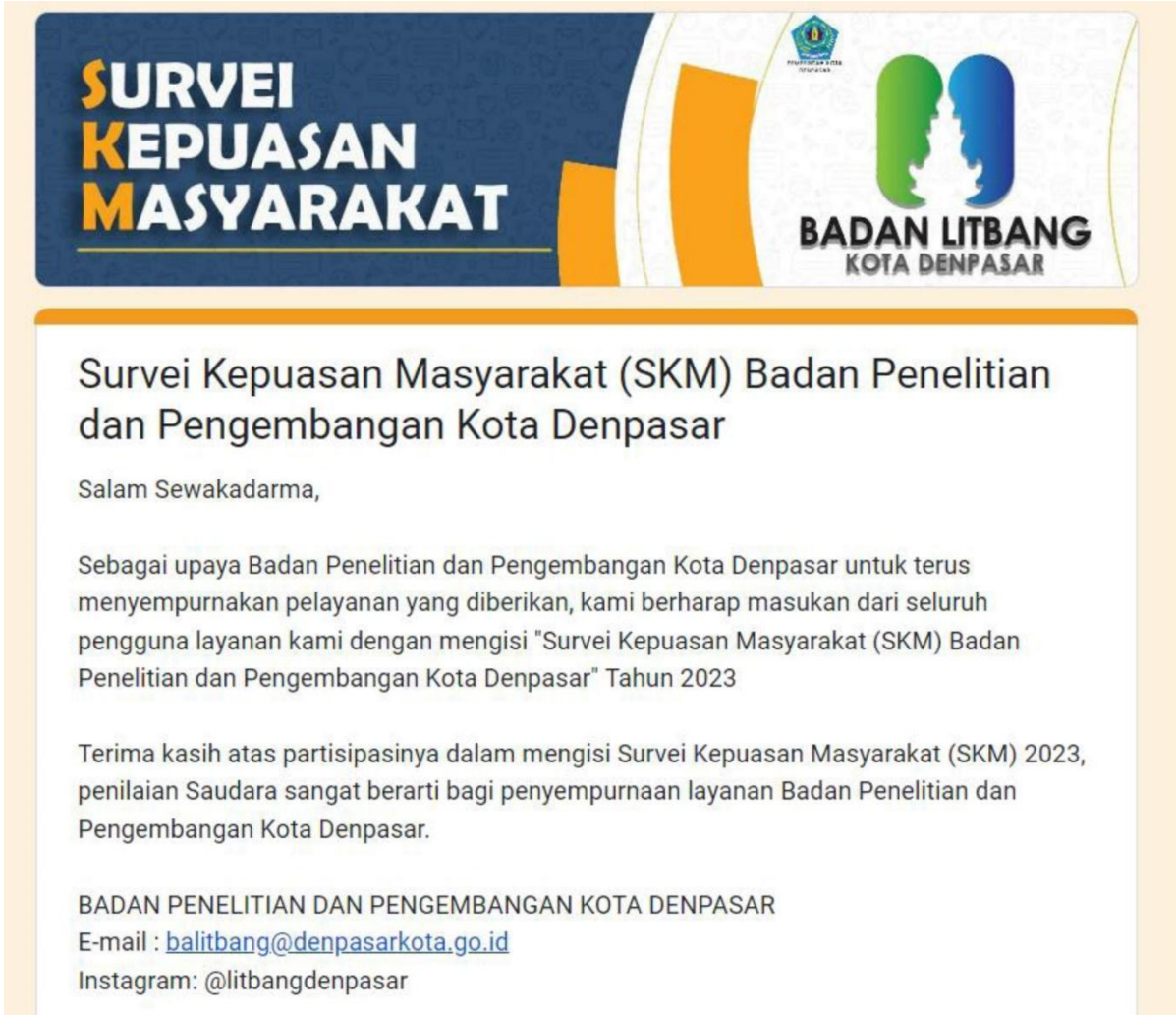


(I Made Pasek Mandira, S.E., M.Si.)

NIP. 19661011 199503 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



### 2. Hasil Olah Data SKM

(Terlampir)

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

(Terlampir)

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

Jenis Layanan: : Fasilitas Pelayanan terkait Penelitian/Kelitbangan dan Pelayanan terkait Inovasi Daerah  
 Jumlah Populasi: 70 ← Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)  
 Jumlah Target Responden: 59 ← Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017  
 Jumlah Responden: 118

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	9 Unsur Pelayanan									Opini	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Staff nya fast respons dan solutif. Keep up the good work :)
2	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	4	4	3	perlu peningkatan kompetensi para petugas ( ASN) sesuai dengan tugas dan fungsinya.	
3	Laki-laki	30 - 39 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	
4	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	segera dibentuk brida	
5	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	
6	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan terkait pelayanan fasilitasi penelitian/kelitbangan. Terimakasih	
7	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 / ke atas	Lainnya	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Mohon dibuatkan akses link informasi untuk output kegiatan kelitbangan yang sudah dihasilkan	
8	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga kedepannya makin baik	
9	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Sudah baik	
10	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan proses pelayanan yang baik	
11	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	4	4	3	3	Pelayanan sudah cukup baik dan komunikatif	
12	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sangat Baik	
13	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan	
14	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan kerjasama dan kenyamanan	
15	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, agar dipertahankan	
16	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Sekarang semuanya serba it, serba aplikasi dan sering terjadi perubahan aplikasi. Jadinya perlu adanya layanan pendamping utk membantu pengerjaannya	
17	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	2	3	3	3	3	3	-	
18	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih dan tetap dipertahankan	
19	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kinerja ditingkatkan	
20	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sudah baik mohon dipertahankan atau ditingkatkan	
21	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik	
22	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sangat resposif dan cukup dalam srana prasarana	
23	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong di tingkatkan kembali pelayanan badan penelitian dan pengembangan	
24	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Mhn sosialisasikan materi pelayanan kelitbangan agar diketahui masyarakat secara lebih detail	
25	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 / ke atas	Lainnya	3	4	4	3	3	2	4	4	3	Pelatihan kompetensi untuk peningkatan sdm kelitbangan	
26	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Sudah sangat baik, tingkatkan dan lanjutkan	
27	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	4	Agar dipertahankan kinerjanya	
28	Laki-laki	usia < 20 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk fasilitasnya sudah cukup bagus dan sangat memuaskan untuk semua orang yang menggunakan.	
29	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan pelayanan	
30	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Jemput bola ke OPD	
31	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Terus berinovasi untuk memudahkan pelayanan	
32	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan kedepannya	
33	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sesuai prosedur	
34	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kedepannya lebih ditingkatkan	
35	Perempuan	usia > 50 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Peningkatan yang lebih baik	
36	Perempuan	usia > 50 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	3	3	Sudah bagus tingkatkan terus.	

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	9 Unsur Pelayanan									Opini
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
37	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat khususnya masyarakat kota Denpasar
38	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar tetap koordinasi dan konfirmasi terhadap opd terkait
39	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi
40	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Mohon diperbanyak tenaga sdm peneliti .
41	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Sudah sangat baik. Perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Fasilitas online data yang bisa diakses di ruang pelayanan dapat lebih membantu
42	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Responsif dengan isu/topik terkini dan mendorong hasil kelitbangan menjadi kebijakan pemda
43	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
44	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon ditingkatkan pelayanannya dengan lebih baik, dari SDM, prosedur dan sarana prasarananya sesuai aturan yang berlaku.
45	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bagus
46	Laki-laki	usia > 50 Tahun	SMA / di bawah	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi
47	Perempuan	usia < 20 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Semoga lebih diperhatikan lagi pelayanan fasilitas penelitian/kelitbangan
48	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	hasil yang sudah baik mohon dipertahankan
49	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / di bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bisa lebih banyak fasilitas yang diperlukan
50	Perempuan	usia < 20 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Semoga pelayanannya semakin baik dari sebelumnya
51	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin responsif
52	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
53	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / di bawah	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Sangat baik??
54	Perempuan	usia > 50 Tahun	SMA / di bawah	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan Kelitbangan Harus ditingkatkan Lagi Supaya Bagus.
55	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sudah Bagus
56	Laki-laki	40 - 49 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	-
57	Laki-laki	40 - 49 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan Ramah dan Reponsif
58	Perempuan	usia > 50 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Bagus
59	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga selalu memberikan yang terbaik
60	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Staffnya kompeten dan helpful. Terimakasih :)
61	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus dikembangkan inovasi daerah... semangat
62	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan layanan HKI
63	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanannya
64	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan terkait pelayanan fasilitas inovasi daerah
65	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
66	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih banyak melakukan invensi inovasi ke perangkat daerah
67	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Sangat Baik
68	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	3	4	4	3	Sangat baik dan tetap ditingkatkan lagi
69	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Inovasi porsudur pelayanan
70	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus
71	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas kerjasananya selama ini
73	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan ditingkatkan
74	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik mohon pertahankan atau ditingkatkan lagi untuk kota Denpasar yang Inovatif
75	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik sudah baik
76	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
77	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Inovasi memberikan kemudahan
78	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk inovasi supaya ditingkatkan

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	9 Unsur Pelayanan									Opini	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
79	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk pelayanan fasilitasi inovasi sudah sangat baik dan mudah
80	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	tolong ditingkatkan kembali sarana dan prasarana dalam proses pelayanan fasilitasi inovasi daerah pada Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar
81	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus
82	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 / ke atas	Lainnya	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Memperluas menjangkau terhadap inovasi-inovasi baru yang ada
83	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cukup baik
84	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	-
85	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Agar dipertahankan kinerjanya???????
86	Laki-laki	usia < 20 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong ditingkatkan lagi pelayanan fasilitas inovasi daerah
87	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan pelayanan
88	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
89	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar lebih ditingkatkan ditingkatkan
90	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan agar lebih dipermudah
91	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar inovasi sekecil apapun didukung oleh semua sektor di pemkot
92	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	Pengembangan inovasi daerah terus dikembangkan
93	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ditingkatkan
94	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Perlu tambahan waktu utk pendampingan
95	Perempuan	usia > 50 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik dan kalau bisa tetap dipertahankan
96	Perempuan	usia > 50 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	Sudah baik tingkatkan lagi.
97	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jemput bola
98	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap update terhadap pelayanan berbasis digitalisasi..
99	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dalam verifikasi agar lebih dapat memberi umpan balik dan petunjuk yg tepat
100	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Hendaknya kualitas pelayanan ditingkatkan lagi
101	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Dipertahankan
102	Perempuan	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon ditambah sdm yg kusus bisa menangani bidang inovasi.
103	Laki-laki	usia > 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan tingkatkan lagi akses layanan inovasi
104	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Melakukan fasilitasi secara inklusif: dari pengusulan inisiatif, evaluasi inisiatif, penetapan inovasi daerah, uji coba inovasi daerah, evaluasi uji coba inovasi daerah, hingga penerapan inovasi daerah.
105	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
106	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon ditingkatkan pelayanan terkait inovasi yang lebih baik, sosialisasi, SDM, sarana dan prasarana yang digunakan sesuai peraturan yang berlaku
107	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Bagus
108	Laki-laki	usia > 50 Tahun	SMA / di bawah	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan tetap dipertahankan dan dtingkatkan
109	Perempuan	usia < 20 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi terkait pelayanan fasilitasi inovasi daerah
110	Perempuan	usia > 50 Tahun	S2 / ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Inovasi kota denpasar perlu di buat Peraturan Daerah supaya OPD lebih greget membentuk inovasi
111	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / di bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Semoga karyawan bisa lebih bagus untuk bekerja
112	Perempuan	usia < 20 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga fasilitas inovasinya semakin tambah berkembang
113	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin ramah dan sopan
114	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 / ke atas	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan
115	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / di bawah	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Pertahankan dan tingkat lagi smkin maju baik sukses selalu.
117	Perempuan	usia > 50 Tahun	SMA / di bawah	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	Mempertahankan dan meningkatkan Pelayanan yang Baik .

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	9 Unsur Pelayanan									Opini	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
118	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga selalu memberikan yang terbaik
<b>Jumlah Nilai/Unsur</b>					<b>416</b>	<b>414</b>	<b>416</b>	<b>414</b>	<b>418</b>	<b>416</b>	<b>422</b>	<b>423</b>	<b>411</b>		
<b>Nilai Rata-rata/Unsur</b>					<b>3.53</b>	<b>3.51</b>	<b>3.53</b>	<b>3.51</b>	<b>3.54</b>	<b>3.53</b>	<b>3.58</b>	<b>3.58</b>	<b>3.48</b>		
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur</b>					<b>0.39</b>	<b>0.39</b>	<b>0.39</b>	<b>0.39</b>	<b>0.39</b>	<b>0.39</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.39</b>	<b>3.53</b>	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>														<b>88.28</b>	

#### NILAI RATA-RATA PER UNSUR

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Aktual Penerima Layanan		
		Indeks Konversi	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	88.14	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.71	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	88.14	B	Baik
U4	Informasi	87.71	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.56	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	88.14	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	89.41	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.62	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	87.08	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

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2023 Semester I**



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**KOTA DENPASAR**

**2023**

# **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 I 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 I**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3,59	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52	B
3	Waktu Penyelesaian	3,48	B
4	Informasi	3,50	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,53	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	A
7	Perilaku Pelaksana	3,62	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,48	B
9	Sarana dan Prasarana	3,50	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 2 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**

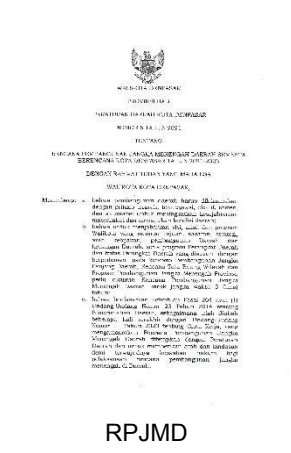
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Jangka Waktu	1.1 Breakdown tahunan roadmap penelitian sesuai RPJM dsn RPJP, disampaikan ke OPD, sekaligus menggali masalah yg perlu segera ditindaklanjuti dari usulan OPD.  Memperbanyak kajian singkat untuk pemenuhan kebijakan oleh Pimpinan (Walikota) berbasis kajian.				√	Balitbang
2	Pengaduan	2.1 Peningkatan pemberian informasi untuk masyarakat terkait tata cara melakukan kerjasama di bidang Penelitian.	√				Balitbang

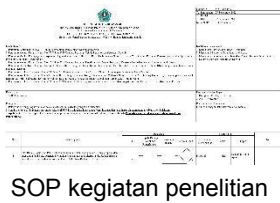
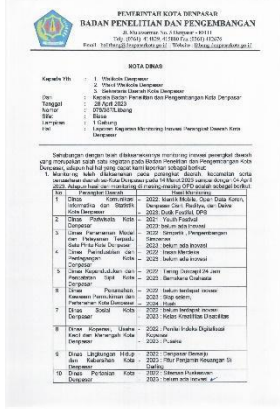
		2.2 Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap inovasi-inovasi yang dimiliki OPD, terkait kebermanfaatan inovasi tersebut bagi masyarakat dalam mempermudah pelayanan		√			<b>Balitbang</b>
--	--	---	--	---	--	--	------------------

## 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	<p>1.1 Breakdown tahunan roadmap penelitian sesuai RPJM dsn RPJP, disampaikan ke OPD, sekaligus menggali masalah yg perlu segera ditindaklanjuti dari usulan OPD.</p> <p>Memperbanyak kajian singkat untuk pemenuhan kebijakan oleh Pimpinan</p>	Sudah	Telah terlaksana pada Forum Perangkat Daerah, sesuai dengan yang terlampir pada Berita Acara Forum Perangkat Daerah	 <p style="text-align: center;">RPJMD</p>	-

	(Walikota) berbasis kajian.				
2	2.1 Peningkatan pemberian informasi untuk masyarakat terkait tata cara melakukan kerjasama di bidang Penelitian.	Sudah	Tersedianya panduan, pedoman, dan SOP kegiatan penelitian dan kelitbangan.	 <p>SOP kegiatan penelitian</p>	-
	2.2 Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap inovasi-inovasi yang dimiliki OPD, terkait kebermanfaatannya inovasi tersebut bagi masyarakat dalam mempermudah pelayanan	Sudah	Monitoring terhadap inovasi-inovasi perangkat daerah, Kecamatan serta perusahaan daerah	 <p>Laporan Kegiatan Monitoring</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% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap inovasi-inovasi yang dimiliki OPD, terkait kebermanfaatan inovasi tersebut bagi masyarakat dalam mempermudah pelayanan	Monitoring terhadap inovasi-inovasi perangkat daerah, Kecamatan serta perusahaan daerah	1 Bulan	Balitbang	-

Kota Denpasar, 04 Desember 2023

**Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan**



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

NIP. 19661011 199503 1 001