

BRIDA

Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kota Denpasar



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)**

SEMESTER II TAHUN 2024

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

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	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
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 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.

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 122 (seratus dua puluh dua) hari kerja disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2024	115
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 107 (seratus tujuh) orang responden, dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	55	51.40%
		PEREMPUAN	52	48.59%
2	USIA	20 - 29 Tahun	11	10.28%
		30 - 39 Tahun	20	18.69%
		40 - 49 Tahun	22	20.56%
		Usia > 50 Tahun	54	50.46%
3	PENDIDIKAN	SMA KE BAWAH	6	5.60%
		DIPLOMA	3	2.80%
		S1	46	42.99%
		S2 KE ATAS	52	48.59%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	77	71.96%
		PEGAWAI SWASTA	7	6.54%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	8	7.47%
		PELAJAR/MAHASISWA	1	0.93%
		LAINNYA	14	13.08%
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN KONSULTASI PENELITIAN/KELITBANGAN	19	17.75%
		LAYANAN USULAN PENELITIAN/KELITBANGAN	3	2.80%
		LAYANAN KEGIATAN	13	12.14%

		PENELITIAN/KELITBANGAN		
		LAYANAN FASILITASI INOVASI DAERAH	35	32.71%
		LAYANAN MONITORING DAN EVALUASI INOVASI DAERAH	11	10.28%
		PELAKSANAAN KOMPETISI INOVASI KIPRAH	12	11.21%
		LAYANAN FASILITASI HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL	14	13.08%

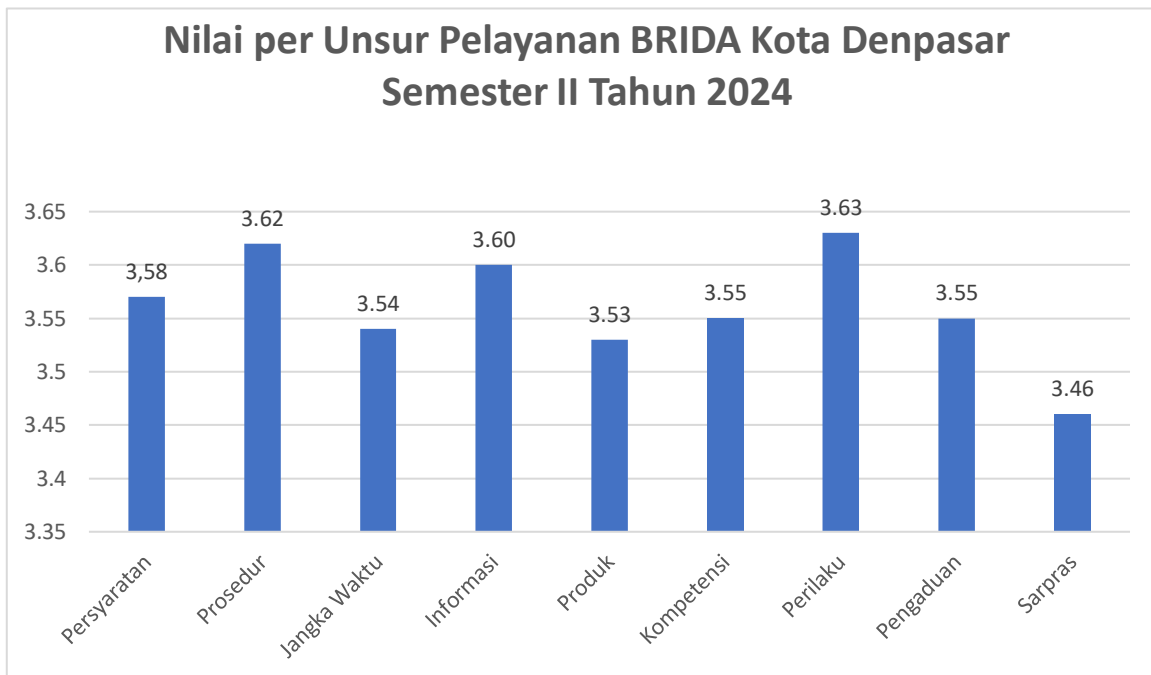
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	3.57	3.62	3.54	3.60	3.53	3.55	3.63	3.55	3.46
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,93 (A atau Sangat Baik)								

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan untuk data survei dari bulan Juli sampai Desember Tahun 2024 tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,93 (delapan puluh delapan koma sembilan puluh tiga) 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 II Tahun 2024

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

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 waktu penyelesaian dengan nilai sebesar 3,54, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai sebesar 3,53 dan unsur sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 3,46.
2. Unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan nilai sebesar 3,63 dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai sebesar 3,62.

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

- “Dengan mengoptimalkan teknologi, meningkatkan kualitas pelayanan, menyederhanakan prosedur administrasi, dan memperkuat hubungan dengan masyarakat, BRIDA Kota Denpasar dapat terus berinovasi dalam memberikan layanan yang responsif, inklusif, dan berkualitas tinggi. Kolaborasi antarinstansi serta evaluasi berkala juga diperlukan untuk memastikan pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat”.
- “Agar brida lebih inovatif lagi dalam mencari ide-ide persoalan yang perlu dikaji dan diteliti, bisa cari ide-ide yang sesuai dengan keperluan kebijakan semua OPD”.
- “Tetap memberikan pelayanan bidang inovasi untuk Denpasar yang inovatif”.
- “Untuk lebih ditingkatkan, informasi layanan baik OPD maupun masyarakat umum bisa diakses secara formal/informal”.
- “Pelayanan sudah bagus, dipertahankan kalau memungkinkan ditingkatkan, dengan penambahan sarana pendukung pelaksanaan kegiatan kelitbang seperti sumber daya yg diperlukan”.
- “Lebih diperluas lagi sosialisasinya karena banyak UMKM yg perlu edukasi tentang HKI”.

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.

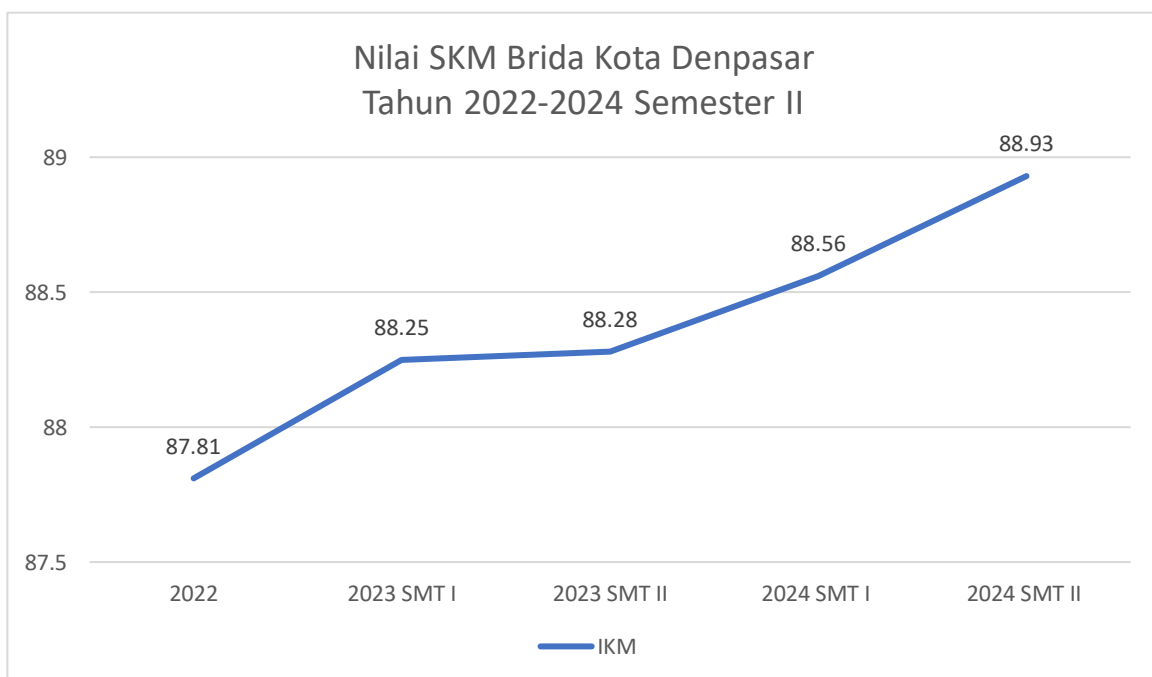
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam Tabel 4.1.

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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan.	√	√			BRIDA
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mengupdate informasi mengenai pelayanan BRIDA Kota Denpasar pada website dan media social.	√	√			BRIDA
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak.	√	√			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 Brista Kota Denpasar Tahun 2022-2024 Semester II

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

BAB V

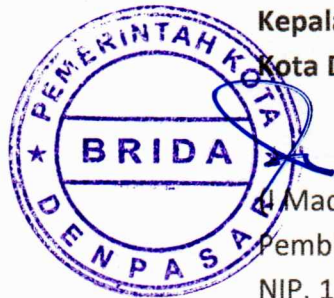
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 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 88,93. Selain itu, nilai SKM Brida Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 Semester II.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dan unsur sarana prasarana.
- Sedangkan Unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan nilai sebesar 3,63 dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai sebesar 3,62.

Denpasar, 4 Desember 2024

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



(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
Website : 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/Kelitbangan dan Fasilitas Pelayanan terkait Inovasi Daerah
 Jumlah Populasi : 80 ← Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)
 Jumlah Target : 66 ← Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017
 Jumlah Responden : 107 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	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Sdh baik
2	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang diberikan sudah baik
3	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan yg diberikan sudah baik
4	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yang sudah baik tetap dipertahankan
5	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ditingkatkan untuk ketepatan dan kecepatan pelayanan
6	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	3	4	4	3	3	3	4	4	3	Sinergi, koordinasi, eksekusi dengan spirit Vasudhaiva kurbubhakan
7	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas layanannya
8	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dengan mengoptimalkan teknologi, meningkatkan kualitas pelayanan, menyederhanakan prosedur administrasi, dan memperkuat hubungan dengan masyarakat, BRIDA Kota Denpasar dapat terus berinovasi dalam memberikan layanan yang responsif, inklusif, dan berkualitas tinggi. Kolaborasi antarinstansi serta evaluasi berkala juga diperlukan untuk memastikan pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.
9	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Sudah bagus
10	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Agar brida lebih inovatif lagi dalam menari ide ide persoalan yang perlu dikaji dan diteliti, klo bisa cari ide ide yang sesuai dengan keperluan kebijakan semua OPD
11	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan
12	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	3	4	3	3	3	3	Dslam menunjang inklusivitas pembangunan khususnya di bidang Pelayanan Penelitian dan Inovasi Daerah, melihat dinamika yang berubah sangat penting dilakukan perubahan pola komunikasi yang dapat menjangkau danditerima seluruh stakeholder dan migra kerja terkait
13	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Sudah sesuai
14	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon dipertahankan pelayanan yg sdh baik
15	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan kedepan diharapkan digitalisasi sistem semakin diunggulkan
16	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon selalu diserap kebutuhan analisis di setiap perangkat Daerah
17	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	3	4	4	4	3	3	4	3	3	-
18	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
19	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	3	3	4	4	4	4	3	Kegiatan yg dilaksanakan mestinya berkesinambungan, agar informasi, perkembangan tidak terputus sehingga hasil penelitian bisa relevan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pemerintah
20	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	3	3	3	3	3	4	3	3	Sudah baik

21	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tdk ada
22	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap memberikan pelayanan bidang inovasi untuk Denpasar yang inovatif
23	Perempuan	> 50 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
24	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Tetap menjaga Integritas
25	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik
26	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jangan berpuas diri sampai disini tingkatkan terus pelayanan anda
27	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kwalitas pelayanan agar tetap dipertahankan.
28	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	3	4	4	3	4	4	4	pelayanan sudah bagus , kedepan perlu lebih ditingkatkan
29	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Agar ditingkatkan
30	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sudah bagus, dipertahankan kalau memungkinkan ditingkatkan, dengan penambahan sarana pendukung pelaksanaan kegiatan kelitbangan sprti sumber daya yg dinerukan
31	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Sarpras perlu ditingkatkan
32	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	semuanya sudah sangat baik, kooperatif dan komunikatif.
33	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Pelayanan sudah baik perlu di pertahankan atau di tingkatkan menjadi lebih Baik
34	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga terus melanjutkan hal2 baik yang sudah dilaksanakan
35	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pendampingan saat Monev inovasi ditambahkan waktunya
36	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Baik
37	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kesempatan study banding bagi pemenang inovasi
38	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kedepan makin banyak inovasi Kota yg bisa difasilitasi
39	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan
40	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik dan responsif
41	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Pelayanan yang sudah baik, mohon dipertahankan dan perlu ditingkatkan.
42	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus ditingkatka dan lebih inovatif
43	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA Kebawah	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	4	3	4	3	3	2	Sudah bagus, tetap mencari terobosan inovasi
44	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Dalam pelayanan agar dapat ditingkatkan
45	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih aktif di sosial media
46	Perempuan	> 50 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Kiranya Brida harus punya peneliti agar tidak hanya bekerjasama saja dengan instansi terkait.
47	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	4	4	3	3	4	3	3	Ditingkatkan lagi
48	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Ditingkatkan lagi
49	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar lebih baik kedepannya
50	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	3	3	4	4	4	4	4	3	Sudah baik

101	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	mohon untuk kegiatan sosialisasi Fasilitas KI di Denpasar lebih tingkatan agar masyarakat lebih mengenal dan paham tentang Kekayaan Intelektual
102	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA Kebawah	Lainnya	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih di perluas lagi sosialisasinya karena banyak UMKM yg perlu edukasi tentang HKI
103	Laki-laki	30 - 39 Tahun	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	selama saya berkomunikasi semua berjalan sangat mudah dan lancar, jadi tidak ada hal yang perlu saya komentari lagi, pertahankan dan tingkatan terus....
104	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Masukannya dapat lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan yang efektif
105	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan petugas yang sudah sangat cepat dan ramah tamah agar dipertahankan.
106	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap Dipertahankan Layanan Yang Sudah Diberikan
107	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih banyak untuk fasilitasnya saya sangat terbantu
Jumlah Nilai/Unsur						382	387	379	385	378	380	388	380	370		
Nilai Rata-rata/Unsur						3,57	3,62	3,54	3,60	3,53	3,55	3,63	3,55	3,46		
Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur						0,40	0,40	0,39	0,40	0,39	0,39	0,40	0,39	0,38		3,56
IKM Unit Pelayanan																88,93

NILAI RATA-RATA PER UNSUR

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Aktual Penerima Layanan		
		Indeks Konversi	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	89,25	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,42	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	88,55	A	Sangat Baik
U4	Informasi	89,95	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,32	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	88,79	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,65	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	88,79	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	86,45	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



පරිපාලන නගර සභාව
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
ආණ්ඩුක්‍රමලේඛන සභාව
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
ආණ්ඩුක්‍රමලේඛන සභාව (ලේඛන සංවිධාන කොටස)
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

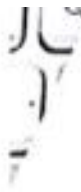
Kepala Badan Riset dan Inovasi
Daerah Kota Denpasar,



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 2024 Semester I



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 Riset dan Inovasi Daerah 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 Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar periode 2024 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 2024 Semester I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,55	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,61	A
3	Waktu Penyelesaian	3,52	B
4	Informasi	3,59	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,53	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	B
7	Perilaku Pelaksana	3,61	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,54	A
9	Sarana dan Prasarana	3,47	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 (dua) 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	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak.			√	√	Brida
2	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti sosialisasi terkait dengan pelayanan prima			√		Brida

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	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak.	Sudah	Sudah melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak pada triwulan III dan IV.		-

<p>2</p>	<p>Mengikuti sosialisasi terkait dengan pelayanan prima.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sudah mengikuti sosialisasi terkait dengan pelayanan prima.</p>	 <p>Sosialisasi Hak Kekayaan Intelektual</p>  <p>Sosialisasi dan Technical Meeting Kompetisi Inovasi KIPRAH 2024</p>	<p>-</p>
----------	--	--------------	--	---	----------

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Badan Riset dan Inovasi Daerah 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 Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2024 diantaranya:
 - a. Sudah melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak pada triwulan III dan IV.
 - b. Sudah mengikuti sosialisasi terkait dengan pelayanan prima.

Denpasar, 19 Nopember 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