



BRIDA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025 (SKM)

**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KOTA DENPASAR**

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	12
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 2025 (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 himbuan 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 114 (seratus empat belas) hari kerja disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Semester 1 Tahun 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	104
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	4

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 84 (delapan puluh empat) orang responden, dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1
Karakteristik Data Responden SKM BRIDA Kota Denpasar
Semester 1 Tahun 2025

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	45	53.57%
		PEREMPUAN	39	46.42%
2	USIA	20 - 29 Tahun	6	7.14%
		30 - 39 Tahun	26	30.958%
		40 - 49 Tahun	18	21.42%
		Usia > 50 Tahun	34	40.47%
3	PENDIDIKAN	SMA Kebawah	3	6.52%
		DIPLOMA	1	3.57%
		S1	41	48.80%
		S2 KE ATAS	39	46.42%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	51	60.71%
		PEGAWAI SWASTA	8	9.52%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	6	7.14%
		PELAJAR/MAHASISWA	1	1.19%
		LAINNYA	18	21.42%
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN KONSULTASI PENELITIAN/KELITBANGAN	6	7.14%
		LAYANAN USULAN PENELITIAN/KELITBANGAN	5	5.95%
		LAYANAN KEGIATAN PENELITIAN/KELITBANGAN	11	13.09%
		LAYANAN FASILITASI INOVASI DAERAH	20	23.80%
		LAYANAN MONITORING DAN EVALUASI INOVASI DAERAH	18	21.42%

		PELAKSANAAN KOMPETISI INOVASI KIPRAH	13	15.47%
		LAYANAN FASILITASI HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL	11	13.09%

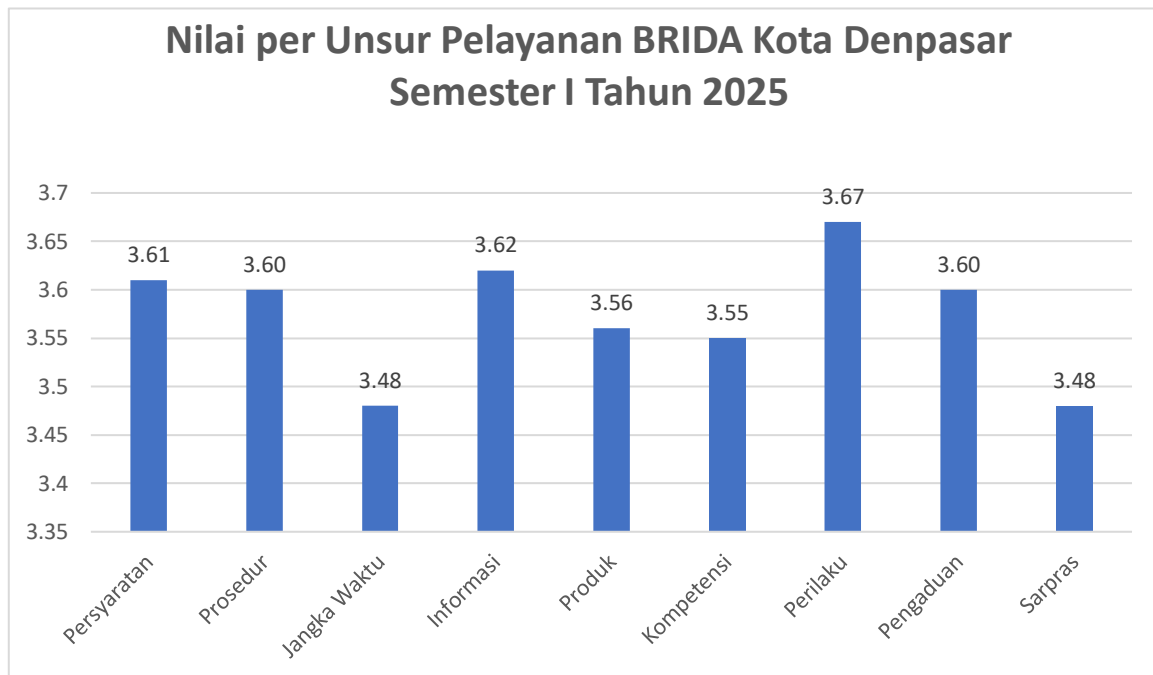
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.61	3.60	3.48	3.62	3.56	3.55	3.67	3.60	3.48
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	89,20 (A atau Sangat Baik)								

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan untuk data survei dari bulan Januari sampai Juni Tahun 2025 tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 89,20 (delapan puluh sembilan koma dua puluh) 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 2025

Berdasarkan Tabel 3.2 dan Gambar 3.1 diketahui bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dan informasi layanan. Unsur yang perlu ditingkatkan atau mempunyai nilai NRR terendah yaitu unsur waktu penyelesaian dan 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 pelaksanaan dengan nilai sebesar 3,48, selanjutnya unsur lainnya yang juga mempunyai nilai rendah yaitu sarana prasarana dengan nilai sebesar 3,48.
2. Unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,67 dan unsur informasi layanan dengan nilai 3,62.

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

- “Semua jenis pelayanan brida perlu disosialisasikan lebih gencar lagi melalui media sosial pemerintah”
- “Perlu sinergi antara pusat, provinsi dengan kota /Kabupaten”
- “Perlu diusulkan agar setiap hasil penelitian dan inovasi dapat dicatatkan sebagai kekayaan intelektual”
- “Pelayanan oleh BRIDA sudah baik, menyangkut SDM, Sistem dan Sarana/Prasarana namun kiranya perlu segera pengisian jabatan struktural dan fungsional yang kosong di BRIDA sehingga kiprahnya dalam mengemban inovasi daerah akan lebih maksimal terutama membangun ekosistem inovasi daerah terpadu”
- “Pelayanan yang diberikan oleh BRIDA sdh sangat baik. Agar dapat dilanjutkan utk pelaksanaan bimtek khusus inisiator dan admin inovasi”
- “BRIDA perlu melakukan 'branding' dan promosi yang lebih intens ke instansi-instansi yang berpotensi untuk melakukan kolaborasi”
- “Banyak peserta atau masyarakat yang belum memahami sepenuhnya tujuan dan manfaat inovasi ini. Perlu ada sosialisasi yang lebih masif dan dalam format yang mudah dipahami, misalnya video pendek, infografis, atau forum diskusi terbuka”
- “Sosialisasikan ke perbeker lurah atau seniman Se kota denpasar, karena banyak sekali Karya Seniman yang belum didaftarkan HAKI nya. dan mhn seniman nya difasilitasi dan dipandu selanjutnya”

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.

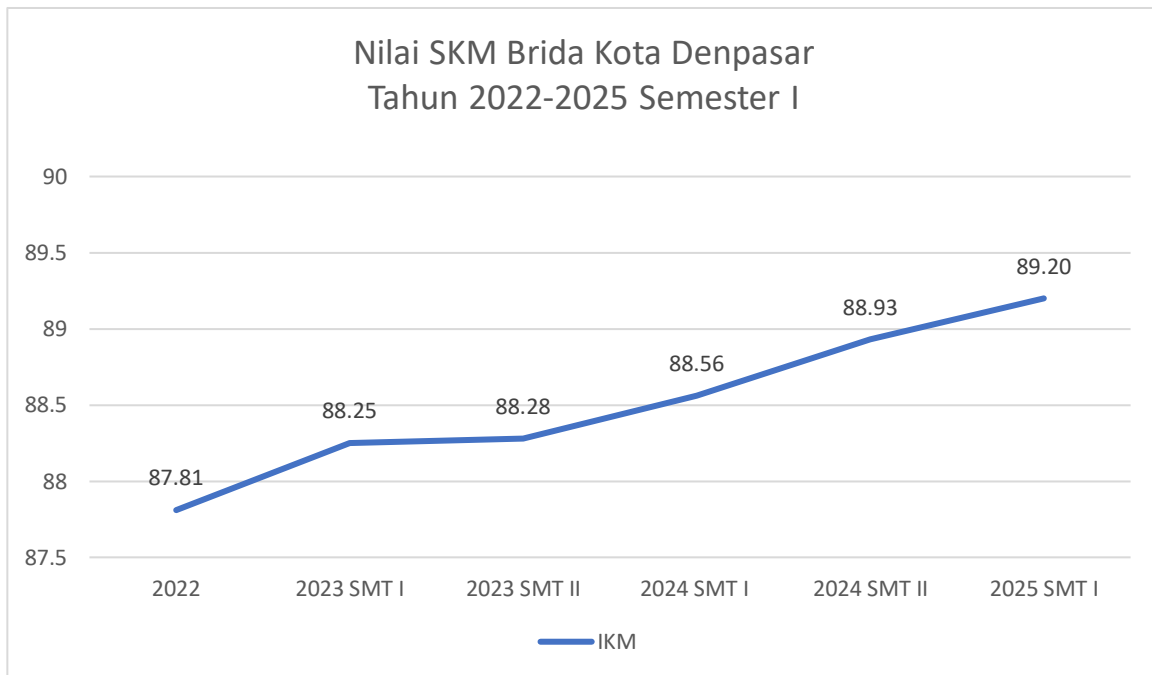
Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut SKM BRIDA Kota Denpasar
Tahun 2025 Semester 1

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelaksanaan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan.			√	√	Brida
2	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 Brida Kota Denpasar Tahun 2022-2025 Semester 1

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 Semester I pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar.

BAB V

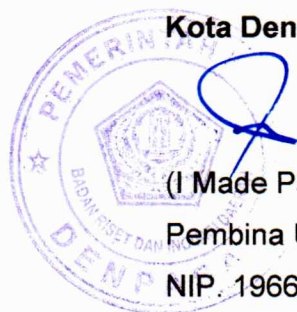
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, 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 89,20. Selain itu, nilai SKM Brista Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 Semester I.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Pelaksanaan dan Unsur Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,67 dan unsur informasi layanan dengan nilai 3,62.

Denpasar, 8 Juli 2025

**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
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: 100.3.3/721/BRIDA/2025 tentang Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Riset dan Inovasi Kota Denpasar Tahun 2025.

(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 Responden : 66 ← Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017
 Jumlah Responden : 84 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	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	3	4	4	4	3	4	4	sudah baik
2	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PELAYANAN SUDAH BAIK NAMUN PERLU DI TINGKATKAN
3	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	4	4	4	4	4	4	4	4	agar lebih meningkatkan pelayanan inovasi
4	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
5	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1. meningkatkan jumlah dan kualifikasi tenaga fungsional 2. selanjutnya perlu sinergi antara pusat , provinsi dengan kota /Kabupaten. 3. yang ketiga diusulkan agar setiap hasil penelitian dan inovasi dapat dicatatkan sebagai kekayaan intelektual
6	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
7	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Tetap pertahankan sikap profesionalisme yang tinggi
8	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik
9	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Semakin ditingkatkan
10	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dikembangkan inovasi demi peningkatan pelayanan pada masyarakat
11	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	4	3	3	3	3	3	sudah baik...mohon kedepannya untuk dapat ditingkatkan lagi
12	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	3	4	4	3	4	4	3	Agar di pertahankan kinerja yg baik ini
13	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Perlu ditingkatkan lagi dan dipermudah
14	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantapkan dan efektifkan komunikasi berbagai informasi riset dan inovasi dgn berbagai kembaga terksit
15	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semua jenis pelayanan brida perlu di sosialisasikan lebih gencar lagi melalui media sosial pemerintah
16	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Tingkah
17	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Perlu terus dilakukan peningkatan sosialisasi dan koordinasi terkait inovasi daerah
18	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan oleh BRIDA sudah baik, menyangkut SDM, Sistem dan Sarana/Prasarana namun kiranya perlu segera pengisian jabatan struktural dan fungsional yang kosong di BRIDA sehingga kiprahnya dalam mengemban inovasi daerah akan lebih maksimal terutama membangun ekosistem inovasi daerah terpadu
19	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Perlu ditingkatkan lagi
20	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	3	3	4	3	4	3	4	3	2	Dalam memberi pelayanan perlu diperhatikan kesiapan SDM seduai kompetensi ,ramah ,cepat ,tepat dan akurat

21	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kinerja ditingkatkan
22	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	4	4	3	3	3	3	4	3	3	Tingkatkan kinerja terkait dng topoksi Brida
23	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	3	4	3	3	3	3	3	Selalu menerima masukan-masukan dari Perangkat Daerah guna tercapainya pelayanan yang maksimal.
24	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap dipertahankan
25	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	3	4	4	4	4	4	3	agar diperbaiki/ditingkatkan sarana dan prasarana
26	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Lanjutkan
27	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
28	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin baik
29	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik. Terimakasih
30	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus
31	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mohon di pertahankan kembali dan ditingkatkan
32	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkat prilyanan yang prima
33	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan berjalan dg baik dan lancar
34	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan
35	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik
36	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
37	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan tingkatkan pelayanan yang prima
38	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan oleh BRIDA sdh sangat baik. Agar dapat dilanjutkan utk pelaksanaan bimtek khusus inisiator dan admin inovasi
39	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, lebih ditingkatkan
40	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dipertahankan
41	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	4	3	4	4	4	4	4	3	Pertahankan yang ada dan perlu terobosan inovasi untuk perbaikan layanan
42	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat bagus. pertahankan
43	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	3	3	4	3	3	3	4	3	-
44	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
45	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik. Pertahankan pelayanannya
46	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
47	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pertahankan layanan yang sudah baik/bagus.
48	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	Sesuai
49	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan maksimal dan mantap
50	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	3	4	3	3	3	4	4	4	Sudah sangat baik

51	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Usulan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sudah baik ini perlu dipertahankan
52	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	3	3	4	4	4	3	Sudah sangat dibantu dan sudah baik
53	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	Pelayanan sudah baik dan sangat membantu
54	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik dan mudah untuk dimengerti
55	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Semoga bisa lebih lagi dalam segala bidang, terima kasih
56	Laki-laki	40 - 49 Tahun	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih sering berkolaborasi dengan Dinkop UKM untuk sosialisasi ke UKM
57	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Sudah baik, hanya dalam informasi terkait SK sedikit lambat
58	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Karena pengesahan Haki atas wewenang Dari dirjen Haki, agar meminta agar dipercepat pengesahan Haki Dari dirjen Haki.
59	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	3	3	socialisasikan ke perbekel lurah atau seniman Se kota Denpasar, karena banyak sekali Karya Seniman yang belum didaftarkan HAKI nya. dan mhn seniman nya difasilitasi dan dipandu selanjutnya.
60	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mungkin terkait membuat website atau tambahkan link di websitenya terkait kumpulan inovasi2nya
61	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Sudah baik dan selanjutnya agar diberikan motivasi bagi asn lain untuk ikut berinovasi
62	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mewujudkan Pemkot terinovatif aga semua opd di pemerintah Kota Denpasar lebih optimal mengikuti kiprah
63	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Share ke seluruh Kepala OPD informasi pemenang TOP inovasi sehingga bisa jadi inspirasi bagi setiap OPD untuk membuat inovasi minimal mereplikasi
64	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA Kebawah	Lainnya	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan terus untuk
65	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	3	4	3	4	4	4	4	3	Memfasilitasi kegiatan inovasi dengan baik dan keaktifan ditingkatkan
66	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
67	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fasilitas sudah Baik
68	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tidak ada
69	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik, tetap dipertahankan
70	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik
71	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan
72	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sejauh ini Pelayanan dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar sudah sangat baik
73	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Tidak ada
74	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Mohon lebih banyak dimonitoring kegiatan kelapangan.
75	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meningkatkan akses informasi dan layanan BRIDA melalui berbagai kanal komunikasi, seperti website, media sosial, dan pusat informasi.
76	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Sudah sangat baik dan sangat ramah
77	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	3	4	3	3	4	4	4	3	3	BRIDA perlu melakukan 'branding' dan promosi yang lebih intens ke instansi-instansi yang berpotensi untuk melakukan kolaborasi.
78	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tetap dipertahakan
79	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Banyak peserta atau masyarakat yang belum memahami sepenuhnya tujuan dan manfaat inovasi ini. Perlu ada sosialisasi yang lebih masif dan dalam format yang mudah dipahami, misalnya video pendek, infografis, atau forum diskusi terbuka.
80	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin banyak kuota yang di berikan untuk peneliti muda di sekolah

81	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Usulan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Untuk kedepan nya agar bisa lebih baik
82	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Usulan Penelitian/Kelitbangan	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Agar tetap di pertahankan kinerjanya
83	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA Kebawah	Lainnya	Layanan Usulan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lakukan pelayanan dengan nilai Pelayanan seduai kebutuhan masyarakat.
84	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Usulan Penelitian/Kelitbangan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Bridal adalah opd yg sangat baik menerapkan Tusinya
Jumlah Nilai/Unsur						303	302	292	304	299	298	308	302	292	
Nilai Rata-rata/Unsur						3,61	3,60	3,48	3,62	3,56	3,55	3,67	3,60	3,48	
Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur						0,40	0,40	0,39	0,40	0,40	0,39	0,41	0,40	0,39	3,57
IKM Unit Pelayanan															89,20

NILAI RATA-RATA PER UNSUR

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Aktual Penerima Layanan		
		Indeks Konversi	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	90,18	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,88	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	86,90	B	Baik
U4	Informasi	90,48	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,99	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	88,69	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,88	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	86,90	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



ඊරිනිලුරුකරනගරාකරය
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
ඊරිනිලුරුකරය
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

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

KEPUTUSAN KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KOTA DENPASAR

NOMOR : 100.3.3/721/BRIDA/2025

TENTANG
TIM KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR
TAHUN 2025

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 2025;
 - 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 2025.

- 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...

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...

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 7 Juli 2025

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...

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR
TANGGAL : 7 Juli 2025
NOMOR : 100.3.3/721/BRIDA/2025
TENTANG : TIM KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR TAHUN 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR TAHUN 2025

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. I Komang Sukra Winaya, Amd. Pajak.
4. I Putu Suadityawan, S.Sos., M.A.
5. Anak Agung Ngurah Ari Dwiatmika,
S.H., M.Kn.
6. Ni Wayan Nining Ismiranti, S.Si.
7. A.A. Trisha Dewi Parasthiwi, S.E.
8. Kadek Rianita Indah Pratiwi, S.IP.
9. Putu Aditya Gunawan, S.Kom.
10. Anak Agung Bagus Raditya Tanaya,
S.Kom.
11. I Kadek Arya Purwitha, S.Kom.

Kepala Badan Riset dan Inovasi
Daerah Kota Denpasar,



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

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024 Semester II**



**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KOTA DENPASAR
2025**

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 II 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 II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,57	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62	A
3	Waktu Penyelesaian	3,54	A
4	Informasi	3,60	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,53	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,55	A
7	Perilaku Pelaksana	3,63	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,55	A
9	Sarana dan Prasarana	3,46	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 3 (tiga) 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	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 sosial.	√	√			Brida
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak.	√	√			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 monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan.	Sudah	Sudah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan Inovasi Daerah.		

			<p>Sudah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan Hak Kekayaan Intelektual.</p>		
			<p>Sudah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan</p>		
<p>2</p>	<p>Mengupdate informasi mengenai pelayanan BRIDA Kota Denpasar pada website dan media sosial.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sudah mengupdate informasi mengenai pelayanan BRIDA Kota Denpasar pada website dan instagram BRIDA.</p>		

				 <p>STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA DENPASAR</p> <p>LAYANAN KONSULTASI PENELITIAN/KELITBANGAN, LAYANAN USULAN PENELITIAN/KELITBANGAN, LAYANAN KEGIATAN PENELITIAN/KELITBANGAN, LAYANAN FASILITAS PENELITIAN/KELITBANGAN, LAYANAN FASILITAS INOVASI DAERAH, LAYANAN FASILITASI HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL, LAYANAN MONITORING & EVALUASI INOVASI DAERAH, PELAKSANAAN KOMPETISI INOVASI KIPRAH, LAYANAN PUBLIKASI INOVASI DAERAH</p> <p>15 likes</p> <p>Liked by sribasunari and others</p> <p>bridadps BRIDA Kota Denpasar memiliki 7 (tujuh) Jenis Pelayanan Publik:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan - Layanan Usulan Penelitian/Kelitbangan - Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan - Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah - Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah - Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH - Layanan Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual
3	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak.	Sudah	Sudah melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak yaitu penambahan kursi rapat dan AC pada ruang rapat Brida.	

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 periode Juli - Desember (Semester 2) Tahun 2024 diantaranya:
 - a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan Inovasi Daerah, Hak Kekayaan Intelektual dan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan.
 - b. Mengupdate informasi mengenai pelayanan BRIDA Kota Denpasar pada website dan instagram BRIDA
 - c. Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak seperti penambahan kursi rapat dan AC di ruang rapat.

Denpasar, 8 Juli 2025

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah

Kota Denpasar,



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

Pembina Utama Muda

NIP. 19661011 199503 1 001