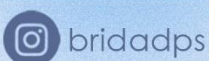




BRIDA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2025

**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KOTA DENPASAR**



(0361) 414829, 415880



brida@denpasarkota.go.id



brida.denpasarkota.go.id

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
2. 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 110 (seratus sepuluh) hari kerja disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2025	98
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	5

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 85 (delapan puluh lima) 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 70 (tujuh puluh) 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 110 (seratus sepuluh) orang responden, dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	51	46.37%
		PEREMPUAN	59	53.63%
2	USIA	20 - 29 Tahun	20	18.18%
		30 - 39 Tahun	40	36.36%
		40 - 49 Tahun	25	22.73%
		Usia > 50 Tahun	23	20.91%
		Usia < 20 Tahun	2	1.82
3	PENDIDIKAN	SMA Kebawah	8	7.27%
		DIPLOMA	6	5.45%
		S1	64	58.18%
		S2 KE ATAS	32	29.09%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	58	52.73%
		PEGAWAI SWASTA	6	5.45%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	11	10.00%
		PELAJAR/MAHASISWA	3	2.73%
		LAINNYA	32	29.09%
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN KONSULTASI PENELITIAN/KELITBANGAN	8	7.27%
		LAYANAN USULAN PENELITIAN/KELITBANGAN	5	4.55%
		LAYANAN KEGIATAN PENELITIAN/KELITBANGAN	6	5.45%
		LAYANAN FASILITASI INOVASI DAERAH	24	21.82%

		LAYANAN MONITORING DAN EVALUASI INOVASI DAERAH	10	9.09%
		PELAKSANAAN KOMPETISI INOVASI KIPRAH	40	36.36%
		LAYANAN FASILITASI HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL	17	15.45%

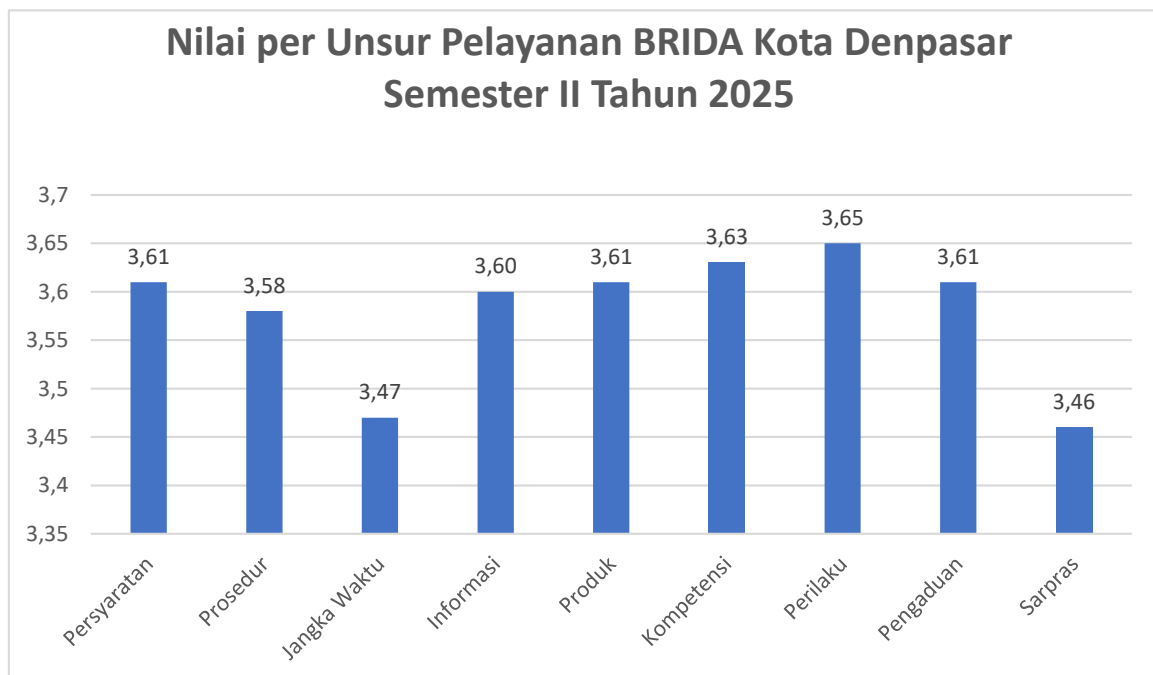
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.58	3.47	3.60	3.61	3.63	3.65	3.61	3.46
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	89,43 (A atau Sangat Baik)								

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan untuk data survei dari bulan Juli sampai Desember Tahun 2025 tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 89,43 (delapan puluh sembilan koma empat 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 2025

Berdasarkan Tabel 3.2 dan Gambar 3.1 diketahui bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dan unsur kompetensi pelaksana. Unsur yang perlu ditingkatkan atau mempunyai nilai NRR terendah yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian 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 sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai sebesar 3,58, unsur waktu pelaksanaan dengan nilai sebesar 3,47, selanjutnya unsur lainnya yang juga mempunyai nilai rendah yaitu unsur sarana prasarana dengan nilai sebesar 3,46.
2. Unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,65 dan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,63.

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

- “Pelayanan sudah baik namun perlu ditingkatkan kembali terutama tentang inovasi terimakasih”.
- “Sering-sering langsung datang ke pusat umkm dipasar atau di pusat-pusat keramaian seperti CFD”.
- “Dari segi pelayanan sangat baik petugas yg memberikan pelayanan sangat berkompeten dibidangnya semoga tetap dipertahankan yg sudah ada sukses terus kedepannya”.
- “Pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar pada dasarnya sudah sangat baik, mulai dari kemudahan prosedur, kecepatan layanan, hingga sikap ramah dan kompetensi petugas. Namun demikian, agar kualitas pelayanan semakin optimal, saya berharap upaya pemeliharaan konsistensi pelayanan yang sudah baik ini terus dilakukan, terutama dalam menjaga kejelasan informasi serta memastikan sarana prasarana selalu dalam kondisi prima. Dengan menjaga standar yang sudah baik ini, pelayanan akan semakin memuaskan masyarakat”.
- “Brida Denpasar sebagai lembaga riset agar senantiasa update dalam penanganan yg solutif berbasis data dan riset yg terintegrasi dalam sistem yg bersinergi di semua OPD”.

- “Pelayanan yg diberikan sudah sangat baik, kedepannya akan dapat dilakukan sosialisasi kpd OPD maupun masyarakat umum agar masyarakat dapat memahami fungsi dan manfaat dari layanan BRIDA baik Inovasi maupun HAKI”.

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.

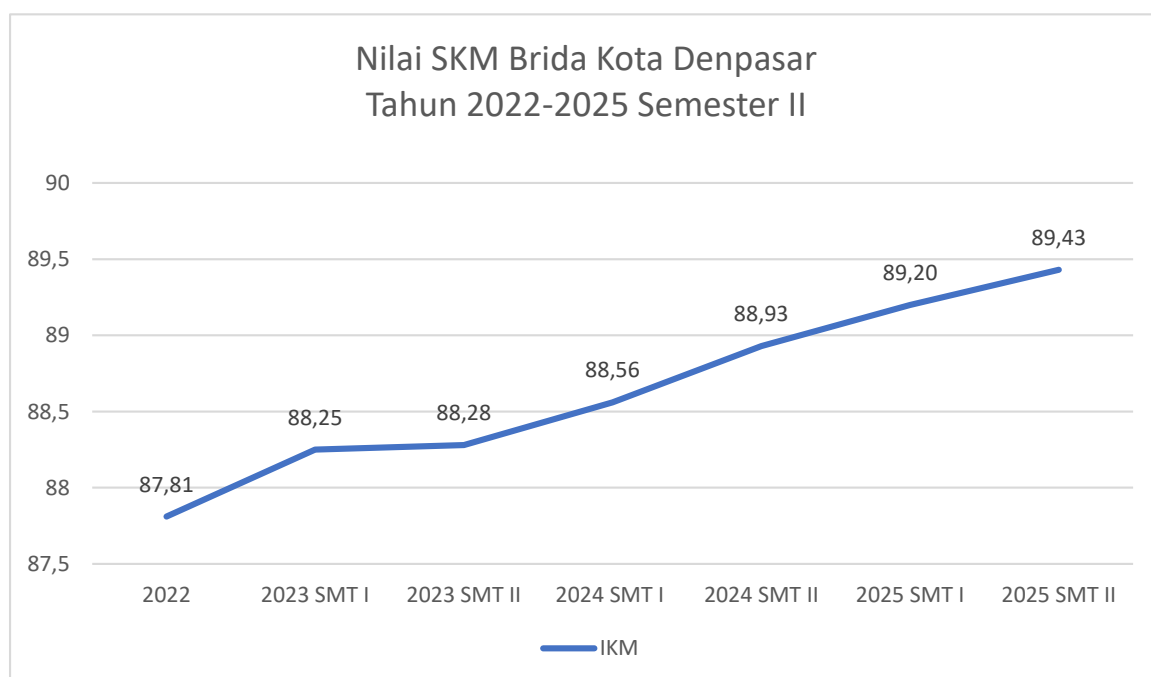
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam Tabel 4.1.

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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	Mempublikasikan SOP Pelayanan Brida Kota Denpasar ke website dan instagram	√				Brida
2	Waktu Pelaksanaan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan.	√	√			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 Bripda Kota Denpasar Tahun 2022-2025 Semester II

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

BAB V

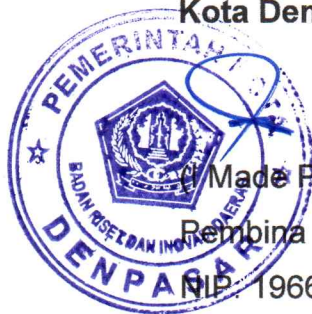
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 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 89,43. Selain itu, nilai SKM Brista Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 Semester II.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian dan unsur sarana prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,65 dan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,63.

Denpasar, 2 Desember 2025

**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: 100.3.3/721/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:
Jumlah Populasi
Jumlah Target Responden
Jumlah Responden

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

No. Responden	Email	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Pelayanan yang diterima	Nilai Unsur Pelayanan									Opini
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	wiwinkristiansanti@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sdh bagus, agar dipertahankan.
2	yanniecann8709@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
3	lindarosalinana@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Usulan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
4	novia@unhi.ac.id	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Da	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Agar senantiasa memberikan layanan yang kooperatif dan
5	maderesetiawati@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Da	4	4	3	4	4	3	4	4	3	-
6	wijaya@unmas.ac.id	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik
7	niketususiani.se@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Pelayanan sudah baik namun perlu ditingkatkan kembali terutama tentang inovasi terimakasih
8	iadewiartini2@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	3	4	4	3	3	4	layanannya sudah bagus
9	ranihartini1@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Da	4	4	4	4	4	4	4	4	4	untuk pelayanan sudah sangat sesuai
10	rahmayes84@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sdh ok
11	gusrahwilyana@gmail.com	Laki-laki	30 - 39 Tahun	SMA Kebawa	Lainnya	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	4	3	4	3	-
12	onlinashopbali@gmail.com	Laki-laki	40 - 49 Tahun	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
13	bagus.romeo@gmail.com	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua sangat sangat sangat baik! Terima kasih BRIDA D
14	radityaadnyana06@gmail.com	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA Kebawa	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
15	warungrarebaliumkm@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	SMA Kebawa	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	3	4	3	4	4	4	3	3	3	Sudah sangat luar biasa , sampun jemput bola luar biasa mempermudah saya selalu umkm , terimakasih banyak.
16	cuscusthemthem@gmail.com	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA Kebawa	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Untuk fasilitas yang kurang mohon di tingkatkan, yang sudah baik/bagus mohon di pertahankan dan di tingkatkan lagi.
17	meigacollection@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sejauh Ini Pelayanan Yg Saya Dapatkan Dr Brida Sangat2x Memuaskan Staff Nya Sangat2x membantu Namanya MbK Rintan....Perfect Sekali dan cekatan sangat kompeten.....Semoga Bisa Dicontoh Oleh INstansi Lainn Pelayanan BRIDA nya Sekali Lagi Terimakasih Atas Pelayanan Yg Sangat2x Membantu Dalam Memneraniann HAKI
18	Balijusoon@gmail.com	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Respon cepat dan layanan prima
19	Wijanadicandra@gmail.com	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan kualitas yg sudah baik ini
20	dwismaya@yahoo.co.id	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik

44	alqadrisaida99@gmail.com	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Brida kota Denpasar sangat baik
45	indrapraekana@gmail.com	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	4	4	3	4	3	3	Dipertahankan pelayanan yg sudah baik secara konsisten, Astungkara lebih baik lagi
46	nurulekawati04@guru.smp.belajar.id	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Denpasar pada dasarnya sudah sangat baik, mulai dari kemudahan prosedur, kecepatan layanan, hingga sikap ramah dan kompetensi petugas. Namun demikian, agar kualitas pelayanan semakin optimal, saya berharap upaya pemeliharaan konsistensi pelayanan yang sudah baik ini terus dilakukan, terutama dalam menjaga kejelasan informasi serta memastikan sarana prasarana selalu dalam kondisi prima. Dengan menjaga standar yang sudah baik ini, pelayanan akan semakin memuaskan masyarakat.
47	yogapramana136@gmail.com	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Semangat
48	januarsa.adi@undiknas.ac.id	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Sudah bagus dipertahankan
49	niwayanyulandewi04@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Sudah bagus
50	kerthiasih@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	Diploma	Lainnya	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Sudah bagus
51	chandrakirawan@gmail.com	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan dan ditingkatkan
52	ihariadnya75@guru.sd.belajar.id	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Informasi sudah sangat tepat. Tetap di pertahankan
53	kartika.natalia85@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sudah sangat baik
54	wayansetiani@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga nanti hadiah kiprah semakin menarik serta tiap juaranya mendapatkan hadiah, selain itu setiap finalis mendapatkan HAKI utk inovasinya
55	masniari1973@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Da	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah sudah baik perlu ditingkatkan lagi
56	idanurina618@dinas.belajar.id	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitas Hak Kekayaan Intelektual	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
57	putridwinta9@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan responsif dan penjelasan baik
58	nyomansumerta6969@gmwil.com	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Fasilitas Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua sudah sangat bagus, tinggal meningkatkan lagi biar lebih baik, terima kasih 🙏
59	wariastuti88@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	3	3	4	3	4	4	4	3	Sejauh ini pelayanan dari brida sudah sangat responsif, ramah sehingga infrmasi yg kami terima cepat.
60	aryasedana291@gmail.com	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Da	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga terus adanya meeting zoom untuk meningkatkan inovasi daerah

81	21duanasaputra@gmail.com	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Da	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih di tingkatkan lagi
82	bubiibaz.mama@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yg diberikan sudah sangat baik, kedepannya akan dapat dilakukan sosialisasi kpd OPD maupun masyarakat umum agar masyarakat dapat memahami fungsi dan manfaat dari layanan BRIDA baik Inovasi maupun HAKI
83	arifaturrokhma@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus
84	herstorygraph@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik
85	ptindahmawarni@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik
86	rio.reynaldi28@gmail.com	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik dilanjutkan
87	ekaprimayoga@gmail.com	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan, lanjutkan dan tingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik
88	mademasningpurnami1973@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Da	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pertahankan kualitas layanan
89	madehero02@gmail.com	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar selalu memberikan terbaik untuk kota Denpasar dibidang inovasi
90	nengah.suastika@undiksha.ac.id	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Sudah sangat sesuai
91	nyomansubanda@undiknas.ac.id	Laki-laki	> 50 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Layanan Konsultasi Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan lg kolaborasi dan sinergisitas dg OPD yg lainny
92	ira_damayanti2004@yahoo.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	baik sekali dan semakin ditingkatkan
93	Kesiman.petilan99@gmail.com	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	Sudah cukup bagus
94	harinarayana1981@gmail.com	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Apa dimungkinkan untuk mengadakan workshop terkait tugas sesuai aturan sebagai jafung analis kebijakan. Bagaimana membuat telaah, memo dll yg baik dan benar sehingga bukan cuma namanya saja analis kebijakan, namun tugasnya lebih banyak spt struktural yg lama.
95	ddamadita@gmail.com	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan tentang inovasi daerah yang diperoleh sudah baik
96	Caturwini79@.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Layanan Fasilitasi Inovasi Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk kedepannya agar lebih di gali lagi utk inobasi nya
97	gedeumbu@gmail.com	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelaksanaan Kompetisi Inovasi KIPRAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
98	megajunes@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Layanan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Da	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
99	gungnovi25@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Usulan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik. Terimakasih
100	Sastra4@unhi.ac.id	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	Lainnya	Layanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meningkatkan digitalisasi layanan



ꦥꦼꦩꦶꦂꦶꦠꦏꦠꦢꦤꦥꦱꦫ
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
ꦠꦤꦶꦫꦶꦠꦏꦠꦢꦤꦥꦱꦫ
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 : 1. drh. Nyoman Prawisanthi Indriyani
Kepuasan Masyarakat : 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 2025 Semester I**



**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 2025 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 2025 Semester I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,61	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,60	A
3	Waktu Penyelesaian	3,48	B
4	Informasi	3,62	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,56	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,55	A
7	Perilaku Pelaksana	3,67	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,60	A
9	Sarana dan Prasarana	3,48	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 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	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan.			√	√	Brida
2	Sarana 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 pelaksanaan kompetisi inovasi KIPRAH		

Sudah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan Hak Kekayaan Intelektual Bagi Seniman Disabilitas di Kota Denpasar



Sudah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan pada Rencana Induk dan Peta Jalan Pemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Kota Denpasar Tahun 2025-2029 dan Rencana Aksi dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota



			Denpasar Tahun 2025-2029		
			<p>Sudah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan pada Kajian Kesehatan Jiwa Untuk Menuju Masyarakat Bahagia di Kota Denpasar.</p>		
2	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak.	Sudah	<p>Sudah melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak yaitu pembuatan tempat parkir dan penambahan pengadaan</p>		-

sarana dan prasarana berupa laptop, computer dan printer



BAB IV

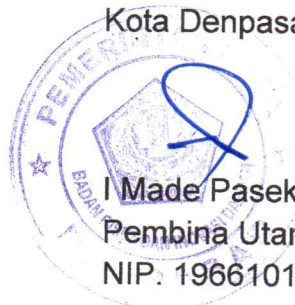
KESIMPULAN

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 Januari - Juni (Semester 1) Tahun 2025 diantaranya:
 - a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan pelaksanaan kompetisi inovasi KIPRAH, Hak Kekayaan Intelektual Bagi Seniman Disabilitas di Kota Denpasar dan Kegiatan Penelitian/Kelitbangan pada Rencana Induk dan Peta Jalan Pemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Kota Denpasar Tahun 2025-2029 dan Rencana Aksi dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Denpasar Tahun 2025-2029 dan Kajian Kesehatan Jiwa Untuk Menuju Masyarakat Bahagia di Kota Denpasar.
 - b. Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang kurang layak yaitu pembuatan tempat parkir dan penambahan pengadaan sarana dan prasarana berupa laptop, computer dan printer

Denpasar, 2 Desember 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