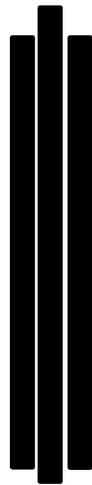
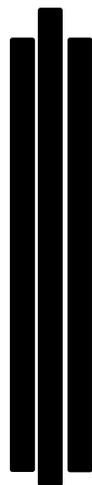




**BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN KLUNGKUNG**



**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2021**



SEMARAPURA, JANUARI 2022

LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN, DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN KLUNGKUNG
SEMESTER II
TAHUN 2021

Oleh:
Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Terhadap Pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
Kabupaten Klungkung

Semarang, Januari 2022

KATA PENGANTAR

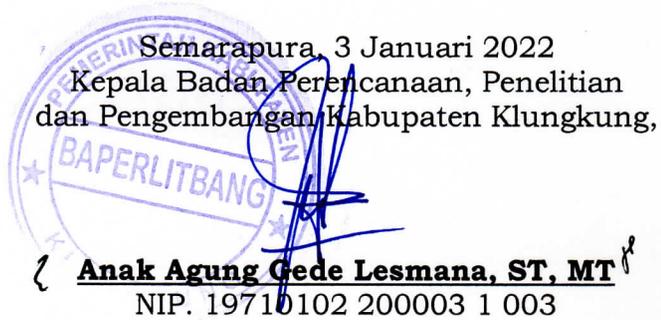
Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widi Wasa yang telah memberikan asung kertha wara nugraha-Nya, sehingga Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung dapat dilaksanakan dengan baik.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, hal itu perlu direspon dengan mengkaji kualitas layanan publik. Atas pemikiran tersebut maka Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) kepada masyarakat yang membutuhkan layanan informasi publik dan aparatur pemerintah yang membutuhkan layanan konsultasi perencanaan dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.

Hasil penilaian survey ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi pemberian layanan di masa-masa yang akan datang. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga setiap unsur pelayanan yang dinilai dapat memperoleh hasil yang optimal.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dikemudian hari.

Semarang, 3 Januari 2022
Kepala Badan Perencanaan, Penelitian
dan Pengembangan Kabupaten Klungkung,

Anak Agung Gede Lesmana, ST, MT
NIP. 19710102 200003 1 003

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Pengertian Umum	2
E. Sasaran	3
F. Ruang Lingkup	3
G. Manfaat	3
H. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	4
BAB II TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE SURVEY	5
A. Persiapan	5
B. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data	6
C. Teknik Pengolahan Data	6
BAB III PEMBAHASAN	8
A. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung	8
B. Analisa Data	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	11
A. Kesimpulan	11
B. Rekomendasi	11
Lampiran	
1. Pengolahan Data Jenis Layanan Konsultasi Perencanaan melalui Aplikasi SISUKMA	
2. Pengolahan Data Jenis Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik melalui Aplikasi SISUKMA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan	7
Tabel 3.1	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan untuk Jenis Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik.....	8
Tabel 3.2	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan untuk Jenis Layanan Konsultasi Perencanaan	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perhitungan Nilai Tertimbang	6
Gambar 2.2 Perhitungan Nilai IKM	6
Gambar 2.3 Perhitungan Nilai Konversi	7
Gambar 3.1 Hasil Perhitungan Nilai IKM	9
Gambar 3.2 Hasil Perhitungan Nilai Konversi	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang dilakukan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung tentu banyak memiliki kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh seluruh pengguna layanan, baik OPD maupun masyarakat umum. Tidak terpenuhinya layanan yang berkualitas tentu berdampak terhadap kinerja Baperlitbang, bahkan akan berimbas kepada kinerja OPD-OPD terkait, tidak terkecuali juga memperburuk citra Baperlitbang di mata masyarakat yang membutuhkan layanan informasi publik, juga OPD-OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung yang membutuhkan layanan verifikasi dan konsultasi dokumen perencanaan.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Baperlitbang, maka disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 69 Tahun 1958 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655) ;
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 104 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4421);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005

- Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Klungkung (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2008 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 5);

C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung dimaksudkan sebagai acuan dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung.

D. Pengertian Umum

Guna memberikan batasan pada item-item survey indek kepuasan masyarakat, perlu diberikan definisi sehingga pembahasan tidak melebar dan mengaburkan maksud dan tujuan survey.

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat responden dalam memperoleh pelayanan dari petugas pelayanan informasi publik dan konsultasi perencanaan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Pelayanan** adalah segala kegiatan pelayanan informasi publik dan konsultasi perencanaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. **Petugas pelayanan** adalah pegawai yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan.
7. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
8. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan, yang besaran dan tata cara pembayarannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Baperlitbang.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang menjadi sampel penelitian, baik secara daring maupun tatap muka langsung.

E. Sasaran

1. Evaluasi tingkat pencapaian kinerja Baperlitbang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

F. Ruang Lingkup

Indek Kepuasan Masyarakat ini adalah persepsi terhadap seluruh pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung.

G. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan.

H. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Adapun ruang lingkup pelayanan publik yang menjadi obyek penilaian indeks kepuasan masyarakat sebagaimana terkandung dalam Permen PANRB di terdiri atas sembilan unsur, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

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, keterampilan, 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

Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE SURVEY

A. Persiapan

1. Aplikasi SISUKMA

Dalam penyusunan IKM ini digunakan aplikasi SISUKMA (Sistem Survei Kepuasan Masyarakat) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang dipergunakan dalam survey ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner yang dibagikan kepada responden penerima layanan pada Baperlitbang Kabupaten Klungkung memberikan penilaian terhadap 2 layanan yang diberikan:

- 1) Layanan Informasi Publik
- 2) Layanan Konsultasi Perencanaan

Masing-masing responden memilih satu dari 2 (dua) jenis layanan diatas, untuk kemudian menjawab 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberi nilai persepsi **1**, **buruk** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

4. Jadwal Pelaksanaan.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 22 hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 7 hari kerja
- c. Pengolahan data indeks, 5 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

B. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data secara daring dilaksanakan menggunakan aplikasi SISUKMA yang diisi secara langsung oleh para pemangku kepentingan, setelah dibagikan melalui email/WA responden. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden penerima layanan melalui aplikasi yang secara otomatis akan mengolah hasilnya.

C. Teknik Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Gambar 2.1

Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

Untuk memperoleh nilai IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Gambar 2.2

Penghitungan Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.3
Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Interval IKM,
Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	PERSEPSI KINERJA
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks Dinas adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks Baperlitbang, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung berdasarkan Jenis dan Unsur Pelayanan.

Dari 49 responden yang memberikan tanggapan, masing-masing sejumlah 3 orang merespon layanan informasi publik dan 46 orang merespon layanan konsultasi perencanaan. Dengan demikian, jumlah responden masih belum cukup berimbang dan representatif untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Baperlitbang Kabupaten Klungkung. Untuk itu, diupayakan pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 agar mampu menghadirkan responden untuk masing-masing layanan sejumlah 39 orang (sesuai jumlah OPD di Kabupaten Klungkung).

B. Analisis Data

1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur pelayanan, maka berdasarkan penjelasan pada Bab II, untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Untuk lebih jelasnya pemaparan akan ditampilkan perhitungan nilai rata-rata unsur pelayanan per jenis layanan seperti tabel berikut.

Tabel 3.1
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan untuk Jenis Layanan
Informasi dan Dokumentasi Publik

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-Rata
1	Persyaratan pelayanan	3,67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	3,00
3	Waktu Penyelesaian	3,67
4	Informasi Layanan`	3,33
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,33
6	Kompetensi petugas pelayanan	3,00

7	Perilaku petugas pelayanan	3,33
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,33
9	Prasarana dan sarana	3,33
	Jumlah	29,99

Tabel 3.2
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan untuk Jenis Layanan
Konsultasi Perencanaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-Rata
1	Persyaratan pelayanan	3,54
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	3,54
3	Waktu Penyelesaian	3,50
4	Informasi Layanan`	3,52
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,48
6	Kompetensi petugas pelayanan	3,48
7	Perilaku petugas pelayanan	3,67
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,37
9	Prasarana dan sarana	3,48
	Jumlah	31,58

2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Baperlitbang.

Untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat maka digunakan rumus perhitungan nilai IKM seperti dibawah

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

$$\frac{29,99+31,58}{9+9} = 3,42$$

Gambar 3.1
Hasil Perhitungan Nilai IKM

Jadi Nilai IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung adalah **3,42**.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$
$3,42 \times 25 = 85,50$

Gambar 3.2

Hasil Perhitungan Nilai Konversi

Berdasarkan perhitungan diatas, nilai IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung adalah **85,50**. Angka tersebut berada pada nilai interval konversi IKM **81,26 – 100**, dengan mutu pelayanan **A**, berarti kinerja pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung adalah **SANGAT BAIK**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Survey IKM yang telah dilakukan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Persepsi responden terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung adalah SANGAT BAIK.
2. Pada jenis layanan informasi dan dokumentasi publik, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah (3,00) adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta unsur Kompetensi Pelaksana. Ini menunjukkan masih belum optimalnya kompetensi/kemampuan sumber daya manusia dan sistem penyampaian informasi yang dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
3. Pada jenis layanan konsultasi perencanaan, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,37). Ini menunjukkan masih adanya sumbatan komunikasi dalam layanan konsultasi perencanaan sehingga responden merasa tidak leluasa memberikan pengaduan, saran dan masukan.

B. Rekomendasi

1. Diperlukan peningkatan kompetensi petugas PPID dalam merespons cepatnya perubahan peraturan, norma, dan standard perencanaan dan penganggaran sehingga petugas layanan dapat menjadi narasumber yang mumpuni di tengah kesulitan yang dihadapi penerima layanan dalam mengimplementasikan perubahan mekanisme perencanaan dan penganggaran dimaksud.
2. Diperlukan perbaikan sistem pengelolaan layanan dan pengaduan yang mengacu pada standar pelayanan yang ada, diutamakan secara daring sehingga menghindari gesekan antara pemberi dan penerima layanan, serta dapat meningkatkan profesionalitas dan obyektifitas layanan.



Pemerintah Kabupaten Klungkung

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK



PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Jenis : Layanan Konsultasi Perencanaan

Periode : 04-11- s/d 05-01-

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	1	1	2	1	2	1	1
5	2	2	1	1	3	2	3	3	2
6	4	3	3	4	4	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	2	2	3	3	3	3	2
9	3	4	4	4	3	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	3	3	4	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	2	3	2	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
25	3	3	3	3	3	3	4	2	2
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	2	3	3	2	3
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	3	3	3	3	3	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	3	4	3	4
31	4	4	3	4	3	4	4	4	3
32	3	3	3	4	3	3	4	4	4
33	3	4	4	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	4	2	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4
41	4	3	3	3	3	3	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	2	2	2	2	2	4	4	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	2	3	4	3	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai Per Unsur	163	163	161	162	160	160	169	155	160
NRR / Unsur	3.54	3.54	3.50	3.52	3.48	3.48	3.67	3.37	3.48
NRR Tertimbang / Unsur	0.393	0.393	0.389	0.391	0.386	0.386	0.408	0.374	0.386
Nilai IKM									87.654

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3.54
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.54
3	Waktu Penyelesaian	3.50
4	Informasi Layanan	3.52
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.48
6	Kompetensi pelaksana	3.48
7	Perilaku pelaksana	3.67
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.37
9	Sarana dan Prasarana	3.48



Pemerintah Kabupaten Klungkung

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK



PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Jenis : Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik

Periode : 04-11- s/d 05-01-

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur	11	9	11	10	10	9	10	10	10
NRR / Unsur	3.67	3.00	3.67	3.33	3.33	3.00	3.33	3.33	3.33
NRR Tertimbang / Unsur	0.407	0.333	0.407	0.370	0.370	0.333	0.370	0.370	0.370
Nilai IKM	83.250								

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3.67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00
3	Waktu Penyelesaian	3.67
4	Informasi Layanan	3.33
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.33
6	Kompetensi pelaksana	3.00
7	Perilaku pelaksana	3.33
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.33
9	Sarana dan Prasarana	3.33